



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN PENGAWASAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN PAJAK USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH
(UMKM) DI KOTA TEGAL**

**(Studi Empiris pada UMKM yang Terdaftar sebagai WPOP di KPP Pratama
Tegal)**

SKRIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh derajat Strata Satu (S-1)
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pancasakti Tegal**

TUTUT HANDAYANI

NPM. 4315500173

**Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pancasakti Tegal**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya Tutut Handayani, yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya sendiri untuk mendapatkan gelar. Karya ini adalah milik saya, karena ini pertanggung jawabannya sepenuhnya berada pada saya.

Tegal,

2019

Yang Menyatakan,



Tutut Handayani

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SOSIALISASI
PERPAJAKAN, DAN PENGAWASAN PERPAJAKAN TERHADAP
KEPATUHAN PAJAK USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH
(UMKM) DI KOTA TEGAL**

(Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar sebagai WPOP di KPP Pratama
Tegal)

TUTUT HANDAYANI
NPM. 4315500173

Disetujui Oleh Pembimbing :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. H. Tabrani, M.M
NIPY. 25512121960
Tanggal :



Drs. Baihaqi Fanani, M.M., Akt., CA
NIPY. 1576981964
Tanggal :

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pancasakti Tegal



Dr. Dien Novianty R., S.E., M.M., Ak., CA
NIPY. 136628111975

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN PENGAWASAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI KOTA TEGAL (Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar sebagai WPOP di KPP Pratama Tegal)

Yang diajukan oleh Tutut Handayani, NPM. 4315500173, telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 30 November 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Ketua Penguji,



Dr. H. Tabrani, M.M
NIPY. 25512121960

Anggota I,



Subekti, S.E., M.Si
NIPY. 9551851966

Anggota II,



Teguh Budi Raharjo, S.E., M.M
NIPY. 19461551976

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pancasakti Tegal



Dr. Dien Novianty R., S.E., M.M., Ak., CA
NIPY. 136628111975

MOTTO

Mulailah dari tempatmu berada. Gunakan yang kau punya. Lakukan yang kau bisa.

-Arthur Ashe

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Subiyanto dan Ibu Suharti yang telah memberikan nasehat, doa, dan dukungan secara moril dan materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kakakku Puput Adi Susanto yang telah membiayai kuliah saya sampai selesai dan memberikan semangat serta motivasi.
3. Kerabat serta keluarga besar yang telah membantu secara moril dan materil.
4. Sahabatku Indana Zul M, terimakasih karena sudah memberiku semangat dan menemaniku ngeprint dan ikut serta dalam membagi kuesioner sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Sahabat kecilku Fifi dan Icha, terimakasih karena sudah menjadi tempat berkeluh kesah dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para iyuku Mutiara, Felta, Yuli, Anisa, Asa, dan Lulu yang sudah bersama selama 4 tahun di kampus, dan menjadi tempat berkeluh kesah, serta sudah memberi semangat agar terus berusaha dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal”**. Meskipun banyak hambatan yang penulis alami dalam proses pengerjaannya, tapi penulis berhasil menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal. Dengan terselesaikannya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan kepada hamba-Nya, sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Ibu Dr. Dien Novianty R., S.E., M.M., Ak., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal;
3. Bapak Aminul Fajri, S.E., M.Si., selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal;
4. Bapak Dr. H. Tabrani, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dengan memberi arahan dan masukan kepada penulis sehingga penyusunan Skripsi dapat terselesaikan;

5. Bapak Drs. Baihaqi Fanani, MM., Akt., CA, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan petunjuk sehingga penyusunan Skripsi dapat terselesaikan;
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal yang telah berjasa memberikan bekal Ilmu Pengetahuan kepada Penulis selama 4 tahun kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pancasakti Tegal;
7. Kepada Keluarga, terutama kedua orang tua dan kakak yang telah bekerja keras dan berjuang demi memenuhi kebutuhan serta memberikan semangat untuk terus berusaha dan tidak menyerah;
8. Kepada teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi untuk tetap semangat dan terus berusaha;

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan Skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan Skripsi ini. Semoga Skripsi yang disampaikan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tegal, Juli 2019

Tutut Handayani

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Kota Tegal”. Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pancasakti Tegal, 2019.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan secara parsial dan simultan terhadap kepatuhan pajak usaha mikro kecil dan menengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer, berupa kuesioner angket dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pajak dengan nilai signifikan 0,000. Sosialisasi perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pajak dengan nilai signifikan 0,000, dan pengawasan perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan pajak dengan nilai signifikan 0,004. Serta kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap kepatuhan pajak pada nilai signifikan 0,000. Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,716 atau 71,6%. Sedangkan sisanya 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengawasan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah.

ABSTRACT

"The Influence Service Quality of Tax Officers, Tax Socialization and Tax Supervision on Tax Compliance for Micro, Small and Medium Enterprises in Tegal City". Thesis: Faculty of Economics and Business, Pancasakti Tegal University, 2019.

The purpose of this study was to determine service quality of tax officers the effect, tax socialization, and tax supervision partially and simultaneously on tax compliance for micro, small and medium enterprises. The method used in this research is descriptive method and uses a quantitative approach. This research uses primary data, in the form of questionnaire and literature study. Data analysis methods used are Descriptive Statistics, Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, and Hypothesis Test.

The results showed that, service quality of tax officers partially influences to tax compliance with a significant value of 0,000. Tax socialization has a partially effect on tax compliance with a significant value of 0,000, and tax supervision has a partially effect on tax compliance with a significant value of 0.004. As well as the service quality of tax officers, tax socialization, and tax supervision simultaneously affect tax compliance at a significant value of 0,000. The coefficient of determination test results obtained adjusted R square value of 0.716 or 71.6%. While the remaining 28.4% is influenced by other factors outside this study.

Keywords: Service Quality of Tax Officers, Tax Socialization, Tax Supervision, and Tax Compliance for Micro, Small and Medium Enterprises.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Teori Atribusi	8
2. Teori Daya Pikul	9

3. Kepatuhan Pajak.....	9
4. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	13
5. Sosialisasi Perpajakan	16
6. Pengawasan Perpajakan	21
7. Definisi dan Unsur Pajak.....	24
8. Definisi dan Unsur Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)	29
B. Studi Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis.....	36

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Metode	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	39
D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	39
1. Definisi Konseptual.....	39
2. Definisi Operasional Variabel	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Pengolahan Data	43
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
1. Statistik Deskriptif.....	44

2. Analisis Data	44
a. Uji Reliabilitas.....	44
b. Uji Validitas.....	45
3. Uji Asumsi Klasik	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Multikolonieritas	47
c. Uji Heteroskedastisitas	49
d. Uji Autokorelasi	50
4. Analisis Regresi Linier Berganda	52
5. Uji Hipotesis.....	52
a. Uji Simultan (<i>F test</i>)	52
b. Uji Parsial (<i>T test</i>)	53
c. Uji Koefisien Determinasi	53

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	55
1. Sejarah Berdirinya KPP Pratama Tegal	55
2. Visi dan Misi KPP Pratama Tegal.....	58
3. Kedudukan dan Wilayah Kerja KPP Pratama Tegal.....	58
4. Tugas dan Fungsi Tiap Seksi KPP Pratama Tegal.....	60
5. Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Tegal.....	61
6. Gambaran Umum UMKM	63
B. Hasil Penelitian	69
1. Tingkat Pengembalian Kuesioner	69

2. Deskriptif Karakteristik Responden	70
3. Hasil Analisis Data dan Pengujian Data	73
a. Hasil Statistik Deskriptif	73
b. Hasil Analisis Data.....	74
c. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	79
d. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	84
e. Hasil Uji Hipotesis	86
C. Pembahasan	91
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel:	Halaman
1. 2.1 Penelitian Terdahulu	32
2. 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
3. 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	69
4. 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	70
5. 4.3 Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	71
6. 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	71
7. 4.5 Karakteristik Berdasarkan Lama Usaha Responden	72
8. 4.6 Hasil Statistik Deskriptif	73
9. 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	75
10. 4.8 Hasil Uji Validitas Kepatuhan Pajak UMKM.....	76
11. 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Petugas Pajak.....	77
12. 4.10 Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan	77
13. 4.11 Hasil Uji Validitas Pengawasan Perpajakan	78
14. 4.12 Hasil Uji Normalitas (Uji Statistik).....	80
15. 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas.....	81
16. 4.14 Hasil Uji Autokorelasi.....	84
17. 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	85
18. 4.16 Hasil Uji Simultan (<i>F test</i>)	87
19. 4.17 Hasil Uji Parsial (<i>T test</i>).....	88
20. 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
1. 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
2. 4.1 Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Tegal.....	62
3. 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang yang selalu melakukan pembangunan di segala sektor, contohnya memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat, penegakan hukum yang adil serta memelihara keamanan dan ketertiban negara (Ananda, dkk: 2015). Pembangunan tersebut dapat berjalan dengan lancar apabila didukung oleh pembiayaan yang memadai (Huda, 2015). Biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan ini tentunya tidak sedikit, untuk memenuhi hal tersebut salah satunya dengan penerimaan negara, yang berfungsi untuk memenuhi kepentingan negara guna menciptakan pertumbuhan ekonomi.

Pemerintah menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang di dalamnya terdapat penerimaan negara, ada tiga sumber penerimaan negara, yaitu dari sektor migas, sektor pajak, dan sektor bukan pajak (Lubis, 2015). Berdasarkan tiga sumber penerimaan negara tersebut, dalam memenuhi anggaran negara sektor pajak merupakan sumber penerimaan utama dalam memenuhi anggaran negara.

Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara, berdasarkan undang-undang tanpa jasa timbal atau kontraprestasi dari negara yang secara langsung dapat ditunjuk serta digunakan untuk membiayai rumah tangga negara yang bermanfaat bagi masyarakat luas (Mardiasmo,

2016:3). Salah satu hal yang ingin dicapai oleh para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) adalah menghasilkan laba yang sebesar-besarnya. Semakin besar laba yang diperoleh para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menyebabkan semakin banyak pula tanggungan pajak yang harus dibayarkan oleh para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Dengan banyaknya jumlah unit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia seharusnya juga tercermin pada penerimaan pajak. Namun, penerimaan pajak didominasi oleh wajib pajak besar yang jumlahnya kurang dari 1%, di mana sisanya adalah wajib pajak yang bergerak di bidang UMKM (Rakhmad, 2012 dalam Fuadi, 2013). Data BPS dan Kementerian Koperasi dan UKM menunjukkan usaha skala kecil di Indonesia sekitar 99%. Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ini pun cukup bagus dari tahun ke tahun. Pemerintah pun serius dalam memberikan perhatian pada usaha ini. Karena usaha kecil ini menjadi tulang punggung penyediaan tenaga kerja. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) mampu menjadi dinamisator dan stabilisator perekonomian di Indonesia (Susanta, 2009).

Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua jenis faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakannya, sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak seperti lingkungan dan situasi di sekitar wajib

pajak. Persoalan mengenai kepatuhan pajak telah menjadi suatu hal yang penting, karena jika wajib pajak tidak patuh maka dapat menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan dan pelalaian pajak yang pada akhirnya akan merugikan negara.

Kualitas pelayanan petugas pajak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Semakin baik kualitas pelayanan petugas pajak, maka semakin tinggi tingkat kemauan dalam membayar pajaknya.

Sosialisasi perpajakan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak. Semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman yang dilakukan melalui sosialisasi, maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak (Julianti, 2014:39). Kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat akan berdampak terhadap rendahnya kepatuhan wajib pajak. Sebab persepsi masyarakat tentang pajak yang menilai pajak hanyalah sebagai pungutan dan kurangnya pemahaman dari para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) tentang manfaat dari pajak itu sendiri.

Selain kualitas pelayanan petugas pajak dan sosialisasi perpajakan. Pengawasan perpajakan juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Pengawasan pajak yang dilakukan oleh petugas kantor pajak

merupakan faktor eksternal. Semakin tinggi tingkat pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak, maka kepatuhan pajak semakin meningkat.

Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini adalah adanya skandal kasus penerimaan pajak yang masih rendah/kecil. Padahal menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) dapat dikatakan 99% yang terdaftar adalah wajib pajak dari sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Namun, penerimaan pajak justru yang didominasi oleh wajib pajak besar yang jumlahnya kurang dari 1%. Penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengukur pemerintah dan menyadarkan para wajib pajak terutama dalam sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) untuk mengoptimalkan pentingnya membayar pajak dan manfaat pajak itu sendiri.

Beberapa penelitian tentang Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, seperti penelitian yang dilakukan oleh Prajogo dan Widuri (2013) yang melakukan penelitian tentang Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi atas Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.

Anggara dan Sulistiyanti (2017) melakukan penelitian tentang Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Surakarta. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi pajak dan pengawasan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak di sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal?
2. Apakah Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal?
3. Apakah Pengawasan Perpajakan berpengaruh secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal?
4. Apakah Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap

Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal?

C. Tujuan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tujuan terhadap pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.
- b) Untuk mengetahui pengaruh Sosialisasi Perpajakan secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.
- c) Untuk mengetahui pengaruh Pengawasan Perpajakan secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.
- d) Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan, pemahaman, dan wawasan mengenai kesadaran membayar pajak pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), serta memperoleh hasil yang bermanfaat bagi para peneliti di masa yang akan datang. Serta dapat menambah referensi untuk bahan bacaan terutama bagi mahasiswa dan juga menambah kepustakaan bagi Universitas maupun Fakultas Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan bahan masukan atau saran bagi Direktorat Jendral Pajak untuk evaluasi guna meningkatkan penerimaan pajak dalam Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), serta untuk meningkatkan kesadaran para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) akan pentingnya pembayaran pajak bagi keberlangsungan suatu negara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Penelitian ini terdapat teori yang mendukung pemungutan pajak, di antaranya:

1. Teori Atribusi

Teori atribusi adalah bagaimana membuat keputusan tentang seseorang, kita membuat sebuah atribusi ketika kita merasa dan mendeskripsikan perilaku seseorang dan mencoba menggali pengetahuan mengapa mereka berperilaku seperti itu. Menurut Masruroh (2013), penentuan apakah perilaku disebabkan secara internal atau eksternal dipengaruhi oleh tiga faktor yakni kekhususan, konsensus, dan konsistensi.

Teori atribusi relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam model penelitian ini. Kepatuhan wajib pajak dapat dikaitkan dengan sikap wajib pajak dalam membuat penilaian terhadap pajak itu sendiri. Persepsi seseorang untuk membuat penilaian mengenai orang lain sangat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal orang lain tersebut (Masruroh, 2013).

2. Teori Daya Pikul

Teori ini pada hakikatnya mengandung suatu kesimpulan bahwa dasar keadilan dalam pemungutan pajak adalah terletak pada jasa-jasa yang diberikan oleh negara kepada warganya yaitu perlindungan atas adanya biaya yang harus dipikul oleh warga dalam bentuk pajak. Tekanan pajak haruslah sama beratnya untuk setiap orang. Menurut Mardiasmo (2016) Pajak harus dibayar sesuai dengan daya pikul seseorang dan untuk mengukur daya pikul dapat dilihat dari dua unsur, yaitu unsur obyektif (penghasilan, kekayaan, dan besarnya pengeluaran seseorang), dan unsur subyektif (segala kebutuhan terutama materil dengan memperhatikan besar kecilnya jumlah tanggungan keluarga).

Teori Daya pikul sebenarnya tidak memberikan jawaban atas justifikasi pemungutan pajak. Teori ini hanya mengusulkan supaya dalam pemungutan pajak, pemerintah harus memperhatikan daya pikul dari wajib pajak. Jadi, wajib pajak membayar pajak sesuai dengan daya pikulnya.

3. Kepatuhan Pajak

Jenis-jenis kepatuhan pajak menurut Rahayu (2010:138) yaitu:

- 1) Kepatuhan formal, merupakan suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Misalnya

menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) PPh tersebut sudah benar atau belum. Yang penting SPT PPh sudah disampaikan sebelum tanggal 31 maret.

- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantif/hakikatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan yaitu sesuai isi dan jiwa undang-undang pajak kepatuhan material juga dapat meliputi kepatuhan formal. Di sini wajib pajak yang bersangkutan selain memperhatikan kebenaran yang sesungguhnya dari isi dan hakekat SPT PPh tersebut.

Kemudian merujuk pada kriteria kepatuhan wajib pajak menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 544/ KMK.04/ 2000, bahwa kriteria kepatuhan wajib pajak di antaranya:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam dua tahun terakhir;
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir;
- 4) Dalam dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan terhadap wajib pajak yang pernah dilakukan pemeriksaan,

koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%;

- 5) Wajib pajak yang laporan keuangannya untuk dua tahun terakhir diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Maka pada prinsipnya, kepatuhan pajak merupakan tindakan wajib pajak untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Indikator kepatuhan pajak menurut Rahayu (2010:139), yaitu:

- 1) Wajib pajak yang mengisi dengan jujur, lengkap, dan benar Surat Pemberitahuan (SPT) sesuai ketentuan.
- 2) Menyampaikan SPT ke KPP sebelum batas waktu terakhir.

Kepatuhan memiliki arti suatu tindakan yang sesuai aturan serta berperilaku disiplin dengan mematuhi norma-norma yang berlaku. Hal ini sama dengan perlakuan pada perpajakan. Wajib pajak dapat dikatakan patuh jika wajib pajak tersebut tidak melanggar dan menerapkan secara disiplin peraturan perpajakan yang berlaku (Mukzam, dkk: 2014).

Muliari dan Setiawan (2011) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya, maka konteks dalam penelitian ini mengandung arti bahwa wajib pajak berusaha untuk memenuhi peraturan hukum perpajakan yang berlaku, baik memenuhi kewajiban ataupun melaksanakan hak perpajakannya.

Kepatuhan pajak lebih mengarah kepada kesadaran individu dalam melakukan kewajiban perpajakan yang mana dengan pajak akan mampu membangun negara dengan baik, sedangkan wajib pajak merupakan subyek yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kewajiban perpajakan melalui kontribusinya dalam membayar pajak (Nasrudin, dkk: 2014).

Kepatuhan Pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh (*Tax Compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, surat pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Pajak, 2015). Wajib Pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (Rahayu, 2010: 138).

Dari pengertian menurut para ahli di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepatuhan pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak harus tunduk, patuh, taat, dan disiplin dalam memenuhi semua kewajiban dan melaksanakan hak perpajakannya, serta memiliki rasa bersalah dan rasa malu jika wajib pajak tidak memenuhi dan melaksanakan perpajakannya sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku.

4. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Pelayanan petugas pajak (fiskus) dapat diartikan cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Winerungan, 2013). Kualitas pelayanan merupakan ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan petugas pajak dapat diukur dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak (Prajogo dan widuri, 2013).

Jika dikaitkan dengan perpajakan, kualitas pelayanan petugas pajak adalah pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jendral Pajak kepada wajib pajak dalam hal membantu wajib pajak dan memenuhi kewajiban perpajakannya (Fuadi dan Mangoting,

2013). Berikut ini adalah hak dan kewajiban petugas pajak atau fiskus menurut Undang-Undang Perpajakan, di antaranya:

1) Hak Petugas Pajak (fiskus)

- a. Hak menerbitkan surat ketetapan pajak.
- b. Hak melaksanakan penyidikan.
- c. Hak melaksanakan pencegahan.
- d. Hak melaksanakan penyanderaan.
- e. Hak melaksanakan pemeriksaan dan penyegelan.
- f. Hak mengurangi atau menghapuskan sanksi administrasi.
- g. Hak untuk menerbitkan surat perintah paksa melaksanakan penyitaan.
- h. Hak menerbitkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP) secara jabatan.

2) Kewajiban Petugas Pajak (fiskus)

- a. Kewajiban untuk membina wajib pajak.
- b. Kewajiban melaksanakan keputusan.
- c. Kewajiban menerbitkan surat ketetapan pajak lebih bayar.
- d. Kewajiban merahasiakan data wajib pajak.

Dari berbagai pengertian kualitas pelayanan petugas pajak menurut beberapa pendapat/para ahli, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak adalah suatu sifat, karakter, tindakan, atau kepuasan secara tidak langsung yang dapat

ditawarkan kepada pihak lain untuk menambah, menyiapkan, ataupun mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak.

Hakikat pelayanan umum menurut Taufan (2017) adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya pengefektifan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Ada 5 dimensi yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan (Fuadi, 2013:65), di antaranya:

- a. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif).

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, keramahan dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

d. Empati (*Emphaty*)

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian/sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

e. Wujud Fisik (*Tangibility*)

Perusahaan harus bisa memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan.

5. Sosialisasi Perpajakan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah sosialisasi. Semakin luas pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pemahaman yang dilakukan melalui sosialisasi maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak. Selain itu juga menjadi salah satu faktor yang tidak dapat

dipisahkan dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak (Julianti, 2014:39).

Strategi Sosialisasi Perpajakan menurut (Winerungan, 2013), di antaranya:

1) Publikasi (*Publication*)

Merupakan aktivitas publikasi yang dilakukan melalui media komunikasi baik media cetak seperti surat kabar, majalah maupun media audiovisual seperti, radio ataupun televisi.

2) Kegiatan (*Event*)

Institusi pajak dapat melibatkan diri pada penyelenggaraan aktivitas-aktivitas tertentu yang dihubungkan dengan program peningkatan kesadaran masyarakat akan perpajakan pada momen-momen tertentu. Misalnya: kegiatan olahraga, hari-hari libur nasional dan lain sebagainya.

3) Pemberitaan (*News*)

Pemberitaan dalam hal ini mempunyai pengertian khusus yaitu menjadi bahan berita dalam arti positif, sehingga menjadi sarana promosi yang efektif. Pajak dapat disosialisasikan dalam bentuk berita kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat lebih cepat menerima informasi tentang pajak.

4) Keterlibatan Komunitas (*Community Involvement*)

Melibatkan komunitas pada dasarnya adalah cara untuk mendekatkan institusi pajak dengan masyarakat, di mana iklim budaya Indonesia masih menghendaki adat ketimuran untuk bersilaturahmi dengan tokoh-tokoh setempat sebelum institusi pajak dibuka.

5) Pencantuman Identitas (*Identity*)

Berkaitan dengan pencantuman logo otoritas pajak pada berbagai media yang ditujukan sebagai sarana promosi.

6) Pendekatan Pribadi (*Lobbying*)

Pengertian *Lobbying* adalah pendekatan pribadi yang dilakukan secara informal untuk mencapai tujuan tertentu.

Berikut indikator-indikator sosialisasi menurut Winerungan (2013), yakni:

1) Penyuluhan

Bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak melalui berbagai media, baik media elektronik maupun media massa lainnya bahkan terkadang sampai mengadakan penyuluhan secara langsung ke tempat (daerah-daerah) tertentu yang dianggap potensial pajaknya tinggi dan membutuhkan informasi yang lengkap dan terjamin kebenarannya.

2) Diskusi dengan wajib pajak dan tokoh masyarakat

Salah satu bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Ditjen Pajak yang lebih menekankan pada komunikasi dua arah baik

dari segi petugas pajak (fiskus) maupun masyarakat khususnya wajib pajak yang dianggap memiliki pengaruh atau dipandang oleh masyarakat sekitarnya sehingga diharapkan mampu memberi penjelasan yang lebih baik terhadap masyarakat sekitarnya.

3) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

4) Informasi langsung dari petugas ke wajib pajak

Bentuk penyampaian informasi yang diperoleh secara langsung oleh wajib pajak dari petugas yang bersangkutan (fiskus) mengenai perpajakan.

5) Pemasangan *billboard*

Pemasangan *billboard* dan atau spanduk di pinggir jalan atau di tempat-tempat lainnya yang strategis dan mudah dilihat oleh masyarakat. Berisi pesan singkat, bisa berupa pernyataan, kutipan perkataan maupun slogan yang mudah di mengerti dan menarik sehingga mampu menyampaikan tujuannya dengan baik.

6) Website Ditjen pajak

Media sosialisasi (dalam menyampaikan informasi) yang dapat diakses internet setiap saat dengan cepat dan mudah

serta informasi yang diberikanpun sangat lengkap, akurat, terjamin kebenarannya dan *up to date*.

Kurniawan, dkk (2014) dalam Anwar dan Syafiqurrahman (2016) mengemukakan bahwa sosialisasi perpajakan adalah suatu kegiatan/program yang diimplementasikan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai pajak, serta untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan. Sosialisasi perpajakan membantu meningkatkan persepsi para pelaku usaha tentang pentingnya membayar pajak. Kurangnya sosialisasi mungkin akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang pajak, hal inilah yang menjadi salah satu penyebab rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan dan membayar pajak yang pada akhirnya akan menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (Winerungan, 2013).

Sosialisasi perpajakan adalah upaya yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk memberikan sebuah pengetahuan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak agar mengetahui tentang segala hal mengenai perpajakan, baik peraturan ataupun tata cara perpajakan melalui metode-metode yang tepat (Susanto dalam Wahono, 2012:80). Sosialisasi yang berkaitan dengan perpajakan berarti usaha yang dilakukan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk memberikan pembinaan dan informasi kepada wajib pajak

mengenai segala hal yang berhubungan dengan bidang perpajakan. (Ananda, dkk: 2015). Dengan memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai fungsi pajak, maka secara tidak langsung wajib pajak akan sadar terhadap kepatuhan perpajakan.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian sosialisasi di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu usaha, upaya ataupun kegiatan yang dilakukan Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan, ataupun memberikan sebuah pemahaman, pengetahuan, pembinaan, serta informasi kepada masyarakat terutama untuk wajib pajak mengenai segala hal tentang perpajakan.

6. Pengawasan Perpajakan

Menurut Firmansyah dan Mahardhika, (2018:149) ada empat macam dasar penggolongan jenis pengawasan, yaitu:

1) Waktu pengawasan.

Berdasarkan bila pengawasan dilakukan, maka macam-macam pengawasan dibedakan menjadi dua, yakni:

a. Pengawasan preventif

Pengawasan yang dilakukan sebelum terjadinya penyelewengan-penyelewengan, kesalahan-kesalahan atau *deviation*. Jadi diadakan tindakan pencegahan agar jangan terjadi kesalahan-kesalahan di kemudian hari.

b. Pengawasan repressif

Pengawasan yang dilakukan setelah rencana sudah dijalankan, dengan kata lain diukur hasil-hasil yang dicapai dengan alat pengukur standar yang telah ditentukan terlebih dahulu.

2) Objek Pengawasan.

Pengawasan dapat dibedakan atas pengawasan di bidang-bidang seperti, produksi, keuangan, waktu dan manusia dan kegiatan-kegiatannya.

3) Subjek pengawasan

Pengawasan dibedakan atas dasar penggolongan siapa yang mengadakan pengawasan, maka pengawasan dapat dibedakan menjadi dua, yakni:

- a. Pengawasan Intern, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan dari petugas bersangkutan, pengawasan ini disebut juga dengan pengawasan vertikal atau formal. Disebut pengawasan formal karena yang melakukan pengawasan itu adalah orang-orang yang berwenang.
- b. Pengawasan Ekstern, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh orang-orang yang melakukan pengawasan adalah orang-orang di luar organisasi bersangkutan. Pengawasan ini disebut juga dengan pengawasan sosial (*social control*) atau pengawasan informal.

4) Cara mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan

Berdasarkan cara bagaimana mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan, maka pengawasan dapat digolongkan menjadi empat, yakni:

- a. *Personal observation (personal inpection).*
- b. *Oral report* (laporan lisan).
- c. *Written report* (laporan tertulis).
- d. *Control by exeption.*

Pengawasan perpajakan merupakan usaha sistematis untuk menganalisis kinerja wajib pajak, rencana atau tujuan yang sebelumnya telah ditentukan terlebih dahulu sehingga dapat dilihat apakah sudah sejalan dengan rencana ataukah belum (Pamuji, dkk: 2014).

Menurut Djuanda, 2012 dalam Pamuji, dkk (2013) pengawasan dalam konteks pajak terdiri dari intensifikasi dan ekstensifikasi pajak. Intensifikasi pajak adalah memaksimalkan penerimaan pajak dengan objek pajak yang sudah ada, artinya tidak menambah objek pajaknya. Sedangkan ekstensifikasi pajak adalah menambah penerimaan pajak dengan menambah objek pajak baru yang sebelumnya tidak ada. Pengawasan perpajakan dapat dilakukan dengan menerapkan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi setiap wajib pajak pribadi maupun badan, hal ini dilakukan

untuk mempermudah petugas pajak mengawasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Di dalam pelaksanaan undang-undang perpajakan, fungsi pengawasan perpajakan merupakan konsekuensi dari pemberian kepercayaan kepada wajib pajak. Oleh karena itu, selain fungsi pengawasan perpajakan yang harus dijalankan oleh Direktorat Jendral Pajak perlu juga dibarengi dengan upaya penegakan hukum, diwujudkan dalam pengenaan sanksi dibidang perpajakan, tujuannya untuk mencapai suatu tingkat keadilan yang diharapkan dalam pemungutan pajak.

Dari beberapa pengertian pengawasan perpajakan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa pengawasan perpajakan adalah memberikan pembinaan, kepercayaan, dan usaha untuk menganalisis kinerja wajib pajak serta sebuah upaya untuk mencapai suatu tingkat keadilan yang diharapkan dalam pemungutan pajak.

7. Definisi dan Unsur Pajak

1) Definisi Pajak

Definisi pajak menurut Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang perubahan keempat atas Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1 berbunyi pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang

pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Sedangkan menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH., pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016:3).

2) Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo, (2016:4) ada dua fungsi pajak yaitu:

a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluarannya.

b. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijaksanaan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi.

3) Tata Cara Pemungutan Pajak

1. Stelsel Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan berdasarkan tiga stelsel, yaitu:

a. Stelsel Nyata (*real stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada objek (penghasilan yang nyata), sehingga pemungutannya baru dapat dilakukan pada akhir tahun pajak, yakni setelah penghasilan yang sesungguhnya diketahui. Kebaikan stelsel ini adalah pajak yang dikenakan lebih realistis. Sedangkan kelemahannya adalah pajak baru dapat dikenakan pada akhir periode (setelah penghasilan riil diketahui).

b. Stelsel Anggapan (*fictive stelsel*)

Pengenaan pajak didasarkan pada suatu anggapan yang diatur oleh undang-undang. Misalnya, penghasilan suatu tahun dianggap sama dengan tahun sebelumnya, sehingga pada awal tahun pajak sudah dapat ditetapkan besarnya pajak yang terutang untuk tahun pajak berjalan. Kebaikan stelsel ini adalah pajak dapat dibayar selama tahun berjalan, tanpa harus menunggu pada akhir tahun. Sedangkan kelemahannya adalah pajak yang dibayar tidak berdasarkan pada keadaan yang sesungguhnya.

c. Stelsel Campuran

Stelsel ini merupakan kombinasi antara stelsel nyata dan stelsel anggapan. Pada awal tahun, besarnya

pajak dihitung berdasarkan suatu anggapan, kemudian pada akhir tahun besarnya pajak disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Bila besarnya pajak menurut kenyataan lebih besar daripada pajak menurut anggapan, maka wajib pajak harus menambah. Sebaliknya, jika lebih kecil kelebihannya dapat diminta kembali.

4) Sistem Pemungutan Pajak

a. *Official Assessment System*

Official Assessment System adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: (1) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus; dan (2) wajib pajak bersifat pasif; (3) utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Self Assessment System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang. Ciri-cirinya: (1) wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri; (2) wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan

melaporkan sendiri pajak yang terutang; dan (3) fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

c. *Withholding System*

Withholding System adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk memotong atau memungut pajak yang terutang oleh wajib pajak. Ciri-cirinya: wewenang memotong atau memungut pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, yaitu pihak selain fiskus dan wajib pajak.

5) Hambatan Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo, (2016:10) hambatan terhadap pemungutan pajak dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Perlawanan Pasif

Penyebab masyarakat enggan (pasif) membayar pajak, antara lain:

- a. Perkembangan intelektual dan moral masyarakat.
- b. Sistem perpajakan yang (mungkin) sulit dipahami masyarakat.
- c. Sistem kontrol tidak dapat dilakukan dan dilaksanakan dengan baik.

2. Perlawanan Aktif

Perlawanan aktif meliputi semua usaha dan perbuatan yang dilakukan oleh wajib pajak dengan tujuan untuk menghindar pajak. Bentuknya antara lain:

- a. *Tax avoidance*, adalah usaha untuk meringankan beban pajak dengan tidak melanggar undang-undang.
- b. *Tax evasion*, adalah usaha untuk meringankan beban pajak dengan cara melanggar undang-undang (menggelapkan pajak).

8. Definisi dan Unsur Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang sering disingkat UMKM di setiap negara berbeda-beda, indikatornya juga tidak sama. Di negara Indonesia sendiri pengertian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dijelaskan di Undang-Undang No. 20 tahun 2008, yaitu dilihat dari jumlah karyawan atau tenaga kerja yang dimiliki (Darmanto, dkk: 2018).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), yaitu:

- a. Usaha yang mempunyai jumlah karyawan maksimum 4 orang.
Usaha kecil yaitu usaha yang jumlah karyawannya antara 4 sampai 19 orang. Sedangkan Usaha Menengah yaitu usaha yang memiliki jumlah karyawan minimal 20 orang dan maksimal 100 orang.

- b. Meski dikelola dengan sederhana, pada saat itu mereka telah mengambil peran besar dan tidak menjadi beban pemerintah.
- c. Pada saat sekarang, Ekonomi UMKM menjadi tumpuan dan menjadi pilihan penting bagi para sarjana untuk hidup lebih sejahtera, mandiri dan menolong banyak orang serta mengatasi pengangguran.
- d. UMKM memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB).

Berdasarkan jumlah aset dan omset penjualannya. Kriteria Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai berikut:

- 1. Kekayaan bersih paling banyak 50 juta rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak 300 juta rupiah.
- 2. Kriteria usaha kecil adalah sebagai memiliki kekayaan bersih lebih dari 50 juta rupiah sampai dengan paling banyak 500 juta rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari 300 juta rupiah sampai dengan paling banyak 2,5 milyar rupiah.
- 3. Kriteria usaha menengah yaitu usaha yang memiliki kekayaan bersih lebih dari 500 juta rupiah sampai dengan paling banyak 10 milyar rupiah tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari 2,5 milyar rupiah sampai dengan paling banyak 50 milyar rupiah.

Ciri khusus yang dimiliki Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) ada yang positif dan ada yang negatif, di antaranya:

1. Karakteristik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) positif, meliputi:
 - a. Tahan banting dalam menghadapi berbagai persoalan artinya mereka tidak menyerah walaupun mengalami persoalan yang berat.
 - b. Mudah menyesuaikan (fleksibel), artinya setiap ada perubahan dengan mudah mereka menyesuaikannya.
 - c. Mandiri, artinya tidak bergantung pada pemerintah maupun pihak lain.
 - d. Efisiensi atau hemat, karena diusahakan sendiri. Baik dengan anak dan istrinya bahkan anggota keluarga yang lain.
 - e. Keuangannya lebih mandiri karena dapat mencukupi kebutuhan keuangan sendiri.
2. Karakter Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) negatif, meliputi:
 - a. Informal, artinya kesulitan untuk kerjasama dengan pihak lain.
 - b. Skala ekonomi rendah, sulit dikembangkan, sumber daya yang dimiliki sangat terbatas.
 - c. Tidak ada standar, termasuk *Standard Operasional Prosedure* (SOP), mengakibatkan tidak ada kapasitas kegiatan.
 - d. Belum menerapkan prinsip-prinsip manajemen.

- e. Tidak disiapkan untuk menjadi besar atau tumbuh, sehingga sering terjadi pada waktu kecil sukses setelah menjadi besar mengalami masalah yang serius.
- f. Pengembangan terbatas, sulit untuk menjadi besar. Karena sumber yang dimiliki baik Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Alam (SDA), ataupun modal sangat terbatas.

B. Studi Penelitian Terdahulu

Terdapat penelitian terdahulu yang menjadi bahan acuan peneliti. Adapun kajian penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1. Adi Ratno Pamuji, Mochammad Djudi Mukzam dan Nengah Sudjana (2014)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi pada Wajib Pajak Pemilik UMKM di KPP Pratama Malang Selatan).	Semua Variabel pemahaman perpajakan, pengawasan, dan sosialisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan nilai signifikan 0,000.
2. Pasca Rizki Dwi, Srikandi Kumadji, dan Achmad Husaini. (2015)	Pengaruh Sosialisai Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang terdaftar sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Batu)	Semua variabel independen, seperti sosialisai perpajakan, tarif pajak, dan pemahaman perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, dari ketiga variabel independen tersebut ada satu variabel yang dominan, yaitu tarif pajak, sebab memiliki nilai signifikan sebesar 0,413.

Dilanjutkan ...

Lanjutan ...

3. Rizky Akbar Anwar dan Muhammad Syafiqurrahman. (2016)	Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak UMKM di Surakarta dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Pemediasi.	Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap pengetahuan perpajakan wajib pajak UMKM di Surakarta, dan Pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan perpajakan wajib pajak UMKM di Surakarta.
4. Oktaviane Lidya Winerungan (2013)	Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung.	Sosialisasi perpajakan, pelayanan fiskus dan sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung.
5. Josephine Nidya Prajogo dan Retnaningtyas Widuri (2013)	Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi atas Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.	Semua Variabel Independen dalam penelitian ini, seperti tingkat pemahaman peraturan pajak wajib pajak, kualitas pelayanan petugas pajak, dan persepsi atas sanksi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.
6. Aditya Budi Anggara dan Umi Sulistiyan (2017)	Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Surakarta	Dari semua variabel terdapat beberapa variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yaitu pengetahuan wajib pajak, sosialisasi pajak, dan pengawasan pajak, karena nilainya lebih kecil dari 0,05. Sedangkan omset penghasilan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM karena nilainya 0,212 yang artinya lebih besar dari 0,05.
7. Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM.	Hasil dari semua variabel independen, pelayanan petugas pajak, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM.

Sumber : Penelitian Terdahulu

Dari tabel 2.1 pada penelitian terdahulu terdapat beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan sama-sama cenderung menggunakan variabel sosialisasi perpajakan. Sedangkan perbedaannya terletak pada hampir semua variabel, karena penelitian ini mengambil satu variabel dari setiap penelitian terdahulu yang sudah ada. Selain variabel, teknik penelitian ini dengan penelitian terdahulu juga berbeda. Pada penelitian ini menggunakan Teknik *Non Probability Sampling*, sedangkan penelitian terdahulu yang cenderung menggunakan Teknik *Probability Sampling*. Objek penelitian ini juga berbeda dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan Dwi, dkk (2015) objek penelitiannya pada pengusaha Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Batu, sedangkan objek penelitian ini adalah pengusaha Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.

C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini memberikan gambaran tentang sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan terhadap kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

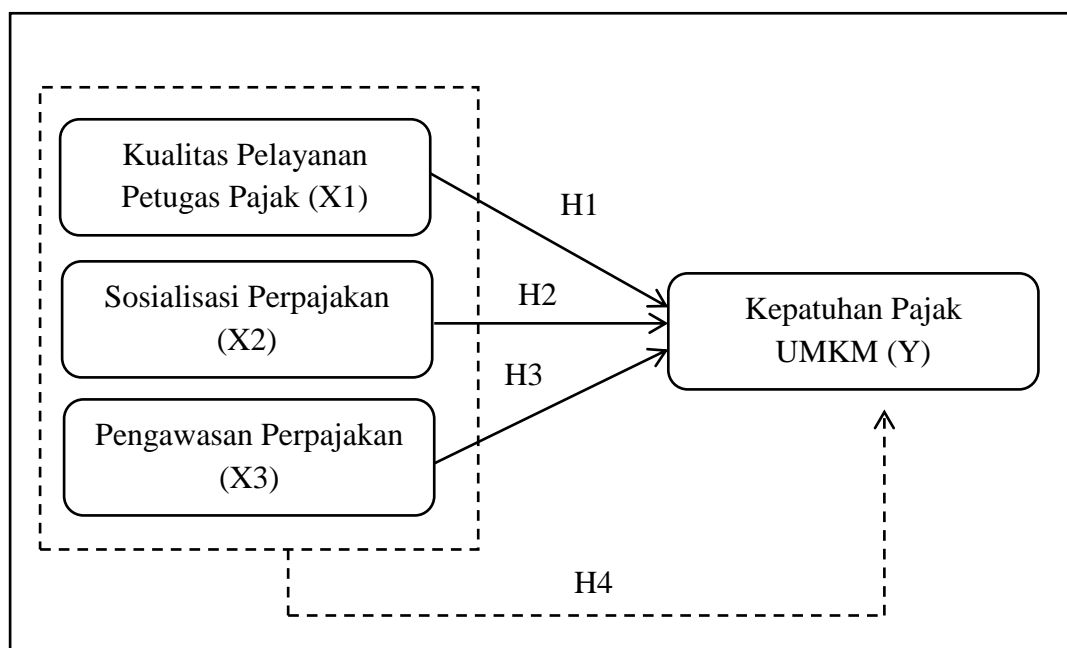
Pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013) mengenai kepatuhan wajib pajak UMKM di Jawa Timur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Prajogo dan Widuri (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo.

Penelitian yang dilakukan oleh Ananda, dkk (2015) tentang kepatuhan wajib pajak UMKM di KPP Pratama Batu, di mana salah satu variabel yang diteliti yaitu sosialisasi perpajakan. Sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pamuji, dkk (2014) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Beda halnya dengan penelitian Winerungan (2013) yang menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan WPOP di KPP Pratama Manado dan KPP Pratama Bitung.

Pengaruh pengawasan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM yang dilakukan oleh Anggara dan Sulistiyanti (2017)

mengenai kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Surakarta menunjukkan bahwa, pengawasan pajak berpengaruh positif dan signifikan. Penelitian ini sejalan dengan Pamuji, dkk (2014) yang menyatakan pengawasan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.



Sumber : Dari berbagai jurnal serta dikembangkan untuk penelitian

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian tersebut telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan, disebut sementara sebab jawaban yang diberikan baru akan didasarkan pada teori yang relevan,

dan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang ada (Sugiyono, 2018:134). Dari penjelasan teori di atas, dapat diperoleh hipotesis sebagai berikut:

- H1. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.
- H2. Terdapat pengaruh Sosialisasi Perpajakan secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.
- H3. Terdapat pengaruh Pengawasan Perpajakan secara Parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.
- H4. Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan secara Simultan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pemilihan Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu pengumpulan data yang berupa angka untuk diuji hipotesisnya atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan ataupun prosedur merupakan model umum pada penelitian deskriptif.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal yang beralamat di Jl. Kol. Sugiono No. 5 Tegal dan para Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Tegal.

C. Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang terdaftar di KPP Pratama Tegal tahun 2018. Dengan jumlah populasi sebesar 15.211 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Non Probability Sampling* dengan menggunakan *Incidental Sampling*. *Incidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara sengaja kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode ini guna memudahkan dalam pelaksanaan riset (Sugiono, 2018).

Jumlah sampel yang digunakan dihitung dengan menggunakan rumus slovin.

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$$n = \frac{15.211}{1 + 15.211 (0,1)^2} = \frac{15.211}{1 + 152,11} = \frac{15.211}{153,11} = 99,3468 = 100$$

Berdasarkan rumus slovin banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 sampel.

D. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

a. Variabel Dependen

1) Kepatuhan pajak (Y)

Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib pajak dikatakan patuh (*Tax Compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, surat pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Pajak, 2015).

b. Variabel Independen

1) Kualitas pelayanan petugas pajak (X1)

Petugas pajak disebut juga dengan fiskus, pelayanan petugas pajak (fiskus) dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak (Winerungan, 2013).

2) Sosialisasi perpajakan (X2)

Kurniawan dkk (2014) dalam Anwar dan Syafiqurrahman (2016) mengemukakan bahwa sosialisasi perpajakan adalah suatu kegiatan/program yang diimplementasikan oleh Direktorat Jendral Pajak untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai pajak, serta untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perpajakan.

3) Pengawasan perpajakan (X3)

Pengawasan perpajakan merupakan usaha sistematis untuk menganalisis kinerja wajib pajak, rencana atau tujuan yang sebelumnya telah ditentukan terlebih dahulu sehingga dapat dilihat apakah sudah sejalan dengan rencana ataukah belum (Pamuji, dkk: 2014).

2. Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan masalah dan hipotesis yang telah diajukan, maka variabel-variabel dalam penelitian ini antara lain:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran
Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (Y)	Kepatuhan pajak	1. Kepatuhan formal. 2. Kepatuhan material. 3. Pemahaman terhadap kepatuhan penyampaian SPT. 4. Sikap dan perilaku wajib pajak dalam menghitung besarnya pajak. 5. Kepatuhan membayar pajak yang terutang.	Skala Interval
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)	Pelayanan petugas pajak	1. Hak dan kewajiban petugas pajak 2. Kesigapan petugas pajak dalam memberikan pelayanan. 3. Sikap dan perilaku petugas pajak.	Skala Interval
Sosialisasi Perpajakan (X2)	Sosialisasi perpajakan	1. Pemahaman terhadap ketentuan pajak. 2. Pentingnya sosialisasi bagi wajib pajak. 3. Keefektifan pelaksanaan sosialisasi. 4. Intensitas keikutsertaan	Skala Interval

Dilanjutkan ...

Lanjutan ...

		dalam kegiatan sosialisasi	
Pengawasan Perpajakan (X3)	Pengawasan perpajakan	1. NPWP sebagai alat pengendali. 2. Penindakan bagi setiap pelanggar pajak. 3. Peringatan terhadap wajib pajak yang tidak patuh. 4. Pengawasan sesuai undang-undang yang berlaku.	Skala Interval

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan sumber data dari responden yang dipilih (Trenggonowati, 2009:82). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner Angket

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data di mana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti (Sugiyono, 2018:235). Adapun jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini ditinjau dari cara menjawabnya, kuesioner ini menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawabannya (Sugiyono, 2018:142). Dalam pengisian jawaban, penulis memberikan skor tiap item

jawaban dengan skala likert, yaitu menggunakan 5 angka penilaian:

1. Sangat Tidak Setuju (STS).
 2. Tidak Setuju (TS).
 3. Netral (N).
 4. Setuju (S).
 5. Sangat Setuju (SS).
2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yakni pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa teori dari buku, literatur, dan bahan tulisan lain yang berhubungan dengan penelitian yang berasal dari perpustakaan.

F. Teknik Pengolahan Data

Proses merubah data mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan lebih lanjut, pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik pengolahan data secara komputerisasi dengan aplikasi SPSS versi 25.

G. Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menganalisis suatu permasalahan dengan cara mengklarifikasikan data-data

penelitian yang diperoleh ke dalam bentuk angka-angka dengan menggunakan pengukuran skala likert 5 poin.

1. Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2018:19) Statistik Deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi).

2. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data sebagai berikut:

a. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat *reliable*. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 atau 70%. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yakni:

- 1) *Repeated Measure* atau pengukuran ulang, yaitu dimana seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- 2) Pengukuran sekali saja (*One Shot*), yaitu dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dengan kata lain nilai r hitung $>$ r tabel (Ghozali, 2018:51).

3. Uji Asumsi Klasik

Untuk melakukan uji asumsi klasik atas data primer, maka dilakukan uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua

cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, di antaranya:

1) Analisis Grafik

Melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal merupakan salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan cara melihat normal *probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika, garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya, maka disebut distribusi data residual normal.

Suatu normalitas dapat dideteksi atau diketahui dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya

menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- b) Suatu model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas, jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram, maka tidak menunjukkan pola distribusi normal.

2) Analisis Statistik

Menurut Ghozali (2018:164), uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtosis dan *skewness* dari residual. Nilai z statistik untuk *skewness* dapat dihitung dengan rumus:

$$Z_{Skewness} = \frac{Skewness}{\sqrt{6/N}}$$

Sedangkan nilai Z kurtosis dapat dihitung dengan rumus:

$$Z_{Kurtosis} = \frac{Kurtosis}{\sqrt{24/N}}$$

Dimana N adalah jumlah sampel, jika nilai Z hitung > Z tabel, maka distribusi tidak normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (bebas). Jika variabel independen (bebas) saling berkorelasi, maka variabel-

variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol (Ghozali, 2018:107). Berikut untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi, yaitu:

- 1) Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolonieritas karena multikolonieritas dapat disebabkan dengan adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- 3) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari: (1) nilai *tolerance* dan lawannya; (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran tersebut menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Setiap variabel independen juga menjadi variabel dependen (terikat) dan diregres terhadap variabel independen lainnya.

Tolerance digunakan untuk mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Oleh sebab itu, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai $Tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* antara residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* antara residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crossection* mengandung situasi heteroskedastisitas, karena data tersebut menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Berikut dasar analisis heteroskedastisitas, yaitu:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian

menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghazali (2018:111) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena adanya observasi yang berurutan sepanjang waktu dan saling berkaitan satu sama lainnya. Hal ini terjadi karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (*time series*) karena “gangguan” pada seseorang individual/kelompok cenderung mempengaruhi “gangguan” pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya.

Pada data *crossection* (silang waktu), masalah autokorelasi relatif jarang terjadi karena “gangguan” pada observasi yang berbeda berasal dari individu ataupun kelompok yang berbeda. Model regresi yang bebas dari autokorelasi

merupakan model regresi yang baik. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi, yaitu:

1) *Uji Durbin – Watson (DW test)*

Uji durbin watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order auto correlation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi serta tidak ada variabel lag di antara variabel independen.

2) *Uji Lagrange Multiplier (LM test)*

Uji autokorelasi dengan LM test digunakan untuk sampel besar diatas 100 observasi. Uji ini lebih tepat digunakan dibandingkan dengan uji DW terutama bila sampel yang digunakan relatif besar dan derajat autokorelasi lebih dari satu.

3) *Uji Statistics Q : Box-Pierce dan Ljung Box*

Uji box Pierce dan Ljung Box digunakan untuk melihat autokorelasi dengan lag lebih dari dua.

4) *Durbin's Two-Step Method*

Metode ini menggunakan *generalized difference equation*.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018:96) analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan terhadap kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal. Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi besarnya variabel tergantung dengan menggunakan data variabel bebas yang sudah diketahui besarnya. Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal dua. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y	: Kepatuhan pajak
a	: Konstanta
b_1, b_2, b_3	: Koefisien regresi
X_1	: Kualitas pelayanan petugas pajak
X_2	: Sosialisasi perpajakan
X_3	: Pengawasan perpajakan
e	: Error

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Simultan (F test)

Uji pengaruh bersama-sama (*joint*) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Kualitas pelayanan

petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan) secara bersama-sama atau *joint* mempengaruhi variabel dependen (Kepatuhan Pajak UMKM).

b. Uji Parsial (*T test*)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (Kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Pajak UMKM). Untuk menguji pengaruh tersebut dapat dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% dan menunjukkan arah positif maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% dan menunjukkan arah negatif, maka hipotesis yang diajukan gagal diterima atau dikatakan tidak signifikan.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk menguji *goodness-fit* dari model regresi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui keeratan dan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R^2 terletak antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Secara umum, relatif rendahnya koefisien determinasi untuk data silang disebabkan karena adanya variasi yang besar antara masing-masing

pengamatan. Sedangkan untuk data runtut waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Jika nilai R^2 yang kecil maka, kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan jika nilai R^2 mendekati satu, maka variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah berdirinya Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal

Pada bulan Juni 1964, pemerintah mendirikan Kantor Inspeksi Keuangan Pekalongan yang diresmikan oleh Direktur Jenderal Pajak Drs. Soejono Brotodihardjo, dengan wilayah kerja dari Kantor Inspeksi Keuangan Pekalongan meliputi wilayah Karisidenan Pekalongan termasuk Kabupaten Tegal dan Brebes, sementara Kotamadya Tegal pada saat itu belum terbentuk.

Melalui Kantor Dinas Luar (KDL) Tingkat I Tegal, usaha untuk menggali potensi pajak terus digalakkan seiring dengan perkembangan perekonomian di kedua daerah tersebut. Tegal baik pada saat itu hingga sekarang ini, tidak saja terkenal dengan produksi gula tebu, tetapi juga terkenal dengan daerah penghasil ikan. Selain itu di Tegal juga dikembangkan pertanian bawang putih yang berlokasi sekitar daerah Gunung Slamet, sedangkan untuk daerah Kabupaten Brebes yang memiliki area bawang merah dan cabai merah yang luas mampu memproduksi kedua komoditi tersebut dalam jumlah besar. Bahkan produksi bawang merah dan cabai merah merupakan stok nasional untuk komoditi tersebut.

Karena kondisi yang memungkinkan untuk berkembang, seiring dengan peningkatan potensi ekonomi masyarakat, maka Dirjen Pajak mempertimbangkan agar Kantor Dinas Luar (KDL) menjadi Kantor Inspeksi Tegal. Maka pada tahun 1970 Menteri Keuangan memberikan persetujuan untuk meningkatkan status sebagai Kantor Inspeksi Pajak Tegal dengan peresmian dilakukan oleh Dirjen Pajak Drs. Sutadi Sukarya. Untuk sementara pimpinan kantor dijabat Bapak Soeryodiningrat merangkap sebagai Kepala Bagian Pajak Langsung.

Selang beberapa bulan kemudian pimpinan yang baru dilantik oleh Dirjen pajak Drs. Sukarya dan sebagai Kepala Kantor Inspeksi Pajak Tegal yang pertama adalah Drs. Setyarso, kemudian diteruskan oleh:

1. Drs. H. Amron Loebis.
2. Drs. C.B. Noibarnu.
3. Drs. Soeharto.
4. Drs. Sampurna Ribudi.
5. Drs. H. Soemartoyo.
6. Drs. Djangatas Karo Karo.
7. Drs. Suwandi.
8. Asrosi Chusnan, S.H.
9. Abdurochim, S.H, M.M.

10. Drs. Wiwit Mudjikan.

Nama Kantor Inspeksi Pajak Tegal kemudian diubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pada tahun 1989 sesuai dengan kebijakan Dirjen Pajak dalam Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 276/KMK/01/1989 tanggal 25 Maret 1989 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dirjen Pajak, diatur tentang perubahan penamaan dari Kantor Inspeksi Pajak menjadi Kantor Pelayanan Pajak, dengan didasari bahwa dewasa ini tugas Dirjen Pajak tidak hanya melakukan inspeksi atau pemeriksaan tetapi juga mengutamakan pelayanan administrasi pajak kepada masyarakat terutama bagi Wajib Pajak.

Kemudian KPP Tegal berubah menjadi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal (KPP Pratama Tegal) dengan menerapkan sistem administrasi perpajakan modern pada tahun 2008 berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 67/PMK.01/2008 tanggal 6 Mei 2008 tentang "Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak", dengan Kepala Kantor sebagai berikut :

1. Drs. Moh. I. Budhy Triwindhu.
2. Drs. Suwarno, MBA.
3. Adilega Tanius.
4. Johnny Victor.
5. Budi Gunawan.

KPP Pratama Tegal sejak masih berstatus sebagai KDL Tingkat I dan Kantor Inspeksi Pajak Tegal telah mengalami perpindahan lokasi. Dimulai sejak masih menempati gedung milik Negara di Jalan Dr. Sutomo, hingga saat ini berlokasi di Jalan Kolonel Sugiono No. 5 Kota Tegal.

2. Visi dan Misi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal

a. Visi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal

Menjadikan KPP yang handal, inovatif, dan akuntabel dalam melayani wajib pajak.

b. Misi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal

Melayani wajib pajak secara optimal untuk mewujudkan wajib pajak yang sadar dan patuh pajak.

3. Kedudukan dan Wilayah Kerja KPP Pratama Tegal

KPP Pratama Tegal merupakan salah satu unit yang termasuk dalam koordinasi Kantor Wilayah DJP Jawa Tengah I, terletak pada jalur lalu lintas utara (pantura) yang menghubungkan Jakarta dan Surabaya. KPP Pratama Tegal memiliki luas wilayah kerja sekitar 458.339 Km yang terdiri dari tiga daerah meliputi:

1. Kota Madya Daerah Tingkat II Tegal.
2. Kabupaten Daerah Tingkat II Tegal.
3. Kabupaten Daerah Tingkat II Brebes.

Dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Laut Jawa sebagai batas wilayah utara.

2. Kecamatan Bumiayu, Kabupaten Brebes sebagai batas wilayah selatan.
3. Kecamatan Warureja, Kabupaten Tegal sebagai batas wilayah timur.
4. Kecamatan Losari, Kabupaten Brebes, sebagai batas wilayah barat.

Adapun penghidupan sosial ekonomi penduduk diperoleh dari:

1. Pertanian, antara lain:
 - a. Bawang merah dan cabai merah di daerah Kabupaten Brebes, bawang putih disekitar daerah gunung Slamet Kabupaten Tegal.
 - b. Tebu di daerah Kabupaten Tegal dan Brebes, untuk memasok pabrik gula Pangkah (Kabupaten Tegal), Jatibarang dan Banjaratma (Kabupaten Brebes).
2. Perikanan (Nelayan) bagi penduduk di sekitar pantai utara yang meliputi Kabupaten Brebes, Kabupaten Tegal dan Kota Tegal.
3. Pengecoran logam merupakan *home industry* di daerah Kecamatan Talang Kabupaten Tegal.
4. Industri pengolahan teh, gula dan air mineral di Kabupaten Tegal.

Sektor usaha yang strategis dan cukup menunjang pemerintah adalah industri pengolahan teh wangi dan air mineral, sedangkan industri gula Pangkah, Jatibarang dan Banjaratma merupakan bagian dari PTP XV dan XVI yang berkedudukan di Solo, sehingga

kewajiban perpajakannya lebih banyak dilaporkan ke KPP Pratama Surakarta. Untuk sektor pertanian dan perikanan serta pengecoran logam merupakan sektor ekonomi rakyat dan *home industry* yang cukup potensial bagi penerimaan pajak.

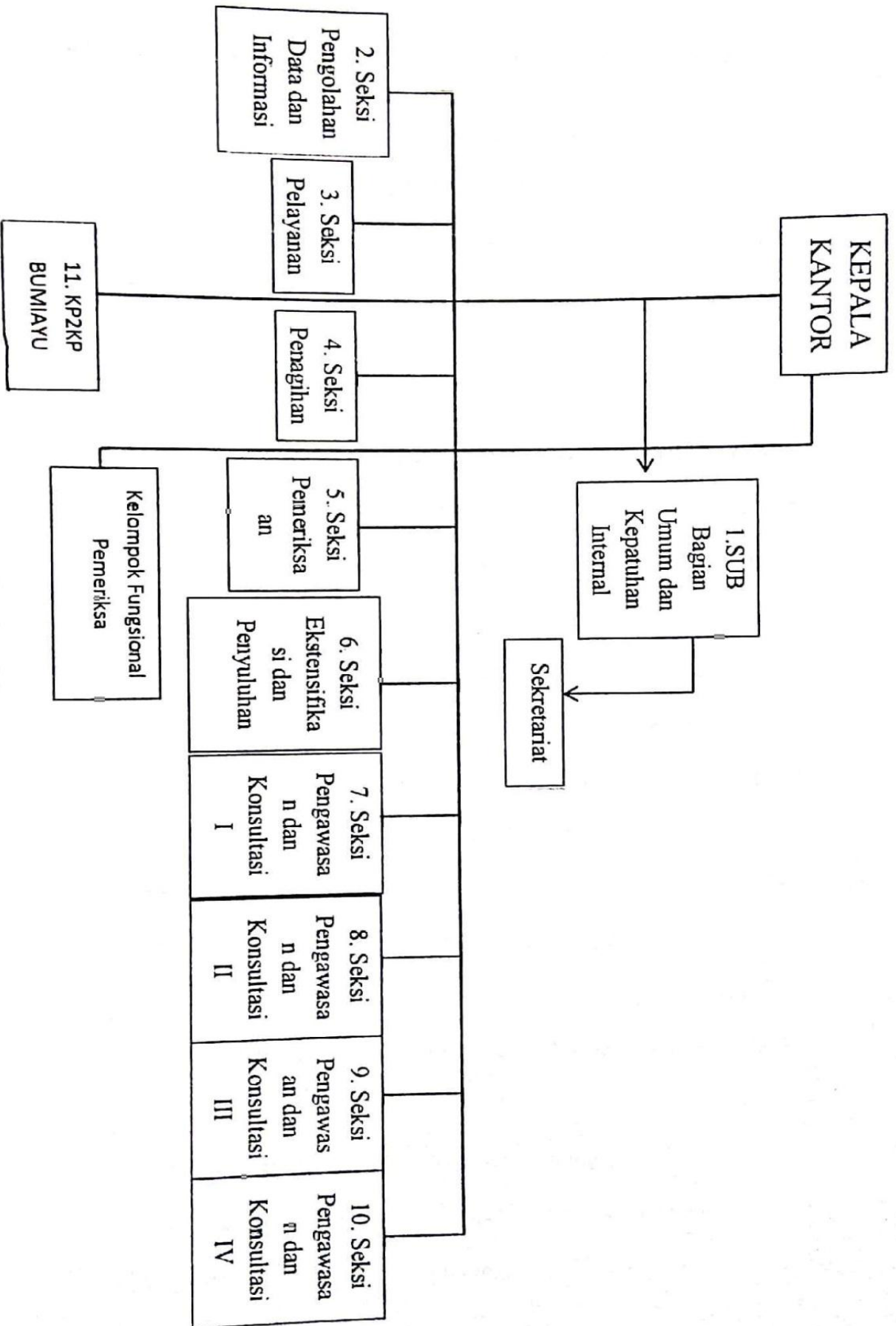
4. Tugas dan Fungsi Tiap Seksi KPP Pratama Tegal

1. Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal mempunyai tugas melakukan urusan kepegawaian, keuangan, tatausaha dan rumah tangga, dan kepatuhan internal;
2. Seksi Pengolahan Data dan Informasi mempunyai tugas melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, perekaman dokumen perpajakan, pelayanan dokumen, teknis komputer, pemantauan aplikasi e-SPT dan e-Filing serta penyajian laporan kinerja;
3. Seksi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan, pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan dan pengolahan surat pemberitahuan, penerimaan surat lainnya serta pelaksanaan registrasi wajib pajak;
4. Seksi Penagihan mempunyai tugas melakukan urusan penata usahaan piutang pajak, penundaan dan angsuran tunggakan pajak, penagihan aktif, usulan penghapusan piutang pajak, serta penyimpanan dokumen-dokumen penagihan;

5. Seksi Pemeriksaan mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana pemeriksaan, pengawasan pelaksanaan aturan pemeriksaan, penerbitan dan penyaluran surat perintah pemeriksaan pajak serta administrasi pemeriksaan perpajakan lainnya;
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi mempunyai tugas melakukan pengawasan keputusan kewajiban perpajakan wajib pajak, bimbingan/himbauan kepada wajib pajak dan konsultasi teknis perpajakan, penyusunan profil wajib pajak, analisis kinerja wajib pajak, melakukan rekonsiliasi data wajib pajak dalam rangka melakukan intensifikasi, serta melakukan evaluasi hasil banding;
7. Seksi Ekstensifikasi dan Penyuluhan mempunyai tugas menambah jumlah wajib pajak maupun objek pajak baru;
8. Kelompok fungsional pemeriksa pajak melakukan tugas teknis pemeriksaan;
9. Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bumiayu mempunyai tugas melayani konsultasi pajak serta menyusun rencana dan melaksanakan penyuluhan kepada wajib pajak.

5. Struktur Organisasi KPP Pratama Tegal

Struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tegal, di antaranya :



Gambar 4.1

Bagan Struktur Organisasi KPP Pratama Tegal

6. Gambaran umum Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Dalam penelitian ini menggunakan objek penelitian Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Berdasarkan UU No. 36 Tahun 2008 pasal 2 tentang Pajak Penghasilan (PPh) bahwa setiap orang pribadi yang memiliki warisan belum terbagi, badan, dan bentuk usaha tetap dikenakan PPh.

1) Kriteria UMKM

Kriteria atau klasifikasi UMKM tertuang dalam Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro Kecil Menengah. Menurut Undang-Undang tersebut, kriteria UMKM bisa dibedakan dari jumlah aset dan total omzet penjualan selama satu tahun. Sedangkan menurut Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah karyawan juga menjadi variabel penentu kriteria UMKM. Di Indonesia, terdapat empat kriteria UMKM. Empat kriteria tersebut adalah Usaha Besar, Usaha Menengah, Usaha Kecil, dan Usaha Mikro.

a. Kategori Usaha Mikro/Industri Rumah Tangga

Usaha Mikro adalah usaha produktif yang dijalankan secara perorangan dan atau suatu badan yang memenuhi persyaratan berikut ini:

- a) Memiliki karyawan kurang dari 4 orang.
- b) Aset (kekayaan bersih) hingga Rp50 Juta per tahun.
- c) Omzet penjualan tahunan hingga 300 Juta per tahun.

b. Kategori Usaha Kecil

Usaha Kecil memiliki definisi yang hampir mirip dengan usaha mikro. Namun perbedaannya adalah usaha kecil bukan merupakan anak perusahaan atau cabang dari suatu induk perusahaan. Dan usaha kecil tidak dikuasai atau menjadi bagian baik secara langsung maupun tidak langsung dari jenis Usaha Menengah atau Usaha Besar. Berikut kriteria dari usaha kecil:

- a) Memiliki karyawan lebih dari 5 orang dan kurang dari 19 orang.
- b) Aset (kekayaan bersih) dari Rp50 Juta hingga Rp500 Juta.
- c) Omzet penjualan tahunan dari Rp300 Juta hingga Rp2,5 Miliar.

c. Kategori Usaha Menengah

Usaha Menengah adalah usaha yang dijalankan baik oleh perorangan maupun badan yang memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a) Memiliki karyawan lebih dari 20 hingga 99 orang.
- b) Aset (kekayaan bersih) antara Rp500 Juta hingga Rp10 Miliar.
- c) Omzet penjualan tahunan antara Rp2,5 Miliar hingga Rp50 Miliar.

d. Kategori Usaha Besar

Usaha Besar adalah jenis usaha ekonomi produktif yang paling tinggi di antara kriteria usaha sebelumnya. Jenis usaha ini biasanya merupakan perusahaan *go-public*, Badan Usaha Milik Negara atau Swasta yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia. Berikut kriteria dari Usaha Besar:

- a) Memiliki karyawan lebih dari 100 orang.
- b) Aset (kekayaan bersih) lebih dari Rp10 Miliar.
- c) Omzet penjualan tahunan lebih dari Rp50 Miliar.

2) Pajak Khusus UMKM

Berdasarkan UU No. 36 tahun 2008 pasal 2 tentang Pajak Penghasilan (PPh) bahwa setiap orang pribadi, orang pribadi yang memiliki warisan belum terbagi, badan, dan bentuk usaha tetap dikenakan PPh.

Pada saat akan mendaftarkan perusahaan atau badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat usaha berdomisili, maka akan mendapatkan SKT atau Surat Keterangan Terdaftar. Di SKT tersebut akan termuat pajak-pajak apa saja yang harus dibayarkan. Pajak-pajak tersebut adalah PPh pasal 15, 19, 21, 22, 23, 26, 29, 4 ayat 2, dan PPN. Pengenaan pajak-pajak tersebut tergantung pada jenis bisnis dan transaksi yang dilakukan dan jumlah omzet usahanya dalam setahun.

Namun teruntuk UMKM, sekurang-kurangnya perlu membayar pajak-pajak berikut:

- a. Pajak Penghasilan Pasal 4 Ayat 2 atau PPh Final, untuk sewa gedung atau kantor, omzet penjualan, dan lainnya.
- b. PPh Pasal 2, untuk penghasilan karyawan.
- c. PPh Pasal 23, jika ada transaksi pembelian jasa.

3) Tarif PPh Final Khusus UMKM

Ada perbedaan pengenaan Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) dalam penghitungan PPh. Bila karyawan UMKM memiliki gaji per bulan kurang dari Rp32 Juta per tahun, maka pajak yang dikenakan kepada pengusaha atau badan adalah PPh Final.

PPh Final merupakan istilah atau nama lain dari PPh Pasal 4 ayat 2. Terdapat berbagai macam objek PPh Final, seperti untuk sewa bangunan, jasa konstruksi, pajak atas obligasi, pajak atas peredaran bruto (omzet) usaha, dan lainnya.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2013, PPh Final untuk pajak UKM adalah pajak atas penghasilan (omzet) dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak. Dan PPh Final khusus dikenakan pada wajib pajak yang memiliki peredaran bruto atau omzet di bawah Rp4,8 Miliar dalam setahun.

Namun pada tanggal 1 Juli 2018, pemerintah mengeluarkan PP Nomor 23 Tahun 2018 mengenai tarif baru teruntuk PPh Final

UMKM. Tarif PPh Final yang awalnya dikenakan sejumlah 1% dipangkas menjadi hanya 0,5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Wajib Pajak Orang Pribadi bisa menikmati tarif PPh Final 0,5% dalam jangka waktu 7 tahun.
- b. Untuk WP Badan seperti Koperasi, Persekutuan Komanditer (CV), dan Firma hanya bisa menikmati tarif PPh Final 0,5% dalam jangka waktu 4 tahun.
- c. Untuk WP Perseroan Terbatas (PT), hanya bisa menikmati tarif PPh Final 0,5% dalam jangka waktu 3 tahun.

4) Cara Menghitung PPh Final UMKM

Sederhananya, semua transaksi penjualan per bulan bisnis harus dijumlahkan terlebih dahulu dan dikalikan 0,5%. Pada tanggal 15 bulan berikutnya, Selanjutnya harus membayar PPh Final ke kas negara. Setelah membayarnya, kemudian akan mendapatkan bukti bayar pajak atau NTPN (Nomor Transaksi Penerimaan Negara).

Sebagai contoh, Tuan Agus sebagai WP Orang Pribadi memiliki omzet usaha per bulan sebesar Rp20.000.000 di bulan Agustus 2018. Maka pada tanggal 15 September 2018, Tuan Agus wajib menyetorkan PPh Final terutang sebesar Rp100.000 ($\text{Rp}20.000.000 \times 0,5\%$).

5) Cara Membayar PPh Final UMKM

Sebelumnya, sebagai subjek Wajib Pajak harus mempunyai kode pembayaran dari aplikasi *e-billing* yang tersedia di laman web resmi Direktorat Jendral Pajak (DJP). Setelah memiliki kode pembayaran, bisa langsung membayar melalui kantor pos atau bank yang ditunjuk langsung oleh Kementerian Keuangan (Kemenkeu). Atau juga bisa membayar melalui ATM, Internet *banking*, dan *Mobile Banking* sesuai dengan bank yang ditunjuk oleh Kemenkeu.

Setelah menyetor atau membayar pajak, tidak perlu lagi melapor melalui Surat Pemberitahuan Masa (SPT Masa). Hal ini dikarenakan tanggal validasi Nomor Transaksi Penerimaan Negara yang termuat pada Surat Setoran Pajak PPh Final tersebut dianggap sebagai tanggal telah lapor SPT Masa oleh DJP.

Lalu, bagaimana jika seorang WP tidak memiliki omzet atau mengalami kerugian usaha dalam satu bulan? DJP memberi keringanan terhadap WP yang tidak memiliki omzet usaha atau merugi dengan tidak mewajibkan WP tersebut untuk menyetor atau membayar PPh Final kepada Kas Negara.

Tentunya, tarif Pajak Penghasilan Final sejumlah 0,5% bagi UMKM diharapkan tidak memberatkan pengusaha UMKM dalam hal penyetoran terhadap Kas Negara. Hal ini juga dimaksudkan untuk meningkatkan perekonomian negara dan minat usaha rakyat

dalam membangun UMKM. Dan untuk mempermudah perhitungan pajak usaha atau bisnis.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan terhadap Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal. Hasil penelitian ini akan diuraikan melalui tahapan antara lain:

1. Tingkat pengembalian kuesioner

Populasi yang digunakan oleh peneliti adalah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang terdaftar di KPP Pratama Tegal. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung kepada responden. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan mulai tanggal 15 Juli 2019 – 6 Agustus 2019.

Tabel 4.1
Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kriteria	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang kembali	100
Data yang diperoleh	100
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2019

Dari tabel 4.1 dapat dilihat jumlah kuesioner yang disebarkan oleh peneliti adalah 100 kuesioner. Jumlah kuesioner yang diperoleh dan dapat diolah yaitu sebanyak 100 kuesioner.

2. Deskriptif Karakteristik Responden

Informasi karakteristik responden penelitian meliputi:

a. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	58	58%
Perempuan	42	42%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2019

Dari tabel 4.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 58 orang dengan nilai persentase sebesar 58% dan jumlah responden perempuan sebanyak 42 orang dengan nilai persentase sebesar 42% sehingga total seluruh responden yaitu sebanyak 100 orang dengan jumlah persentase genap 100%.

b. Umur Responden

Karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Berdasarkan Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
< 30 tahun	21	21%
30-40 tahun	29	29%
>40 tahun	50	50%
Total	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2019

Dari tabel 4.3 dapat dilihat jumlah umur responden di bawah 30 tahun (< 30 tahun) sebanyak 21 orang dengan nilai persentase sebesar 21%. Jumlah umur responden antara 30-40 tahun sebanyak 29 orang dengan nilai persentase 29% dan jumlah umur responden lebih dari 40 tahun (>40 tahun) sebanyak 50 orang dengan nilai persentase sebesar 50%, sehingga total seluruh responden yaitu sebanyak 100 orang dengan jumlah persentase genap 100%.

c. Pendidikan Terakhir Responden

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SLTA/Sederajat	59	59%
Akademi (DI/DII/DIII)	4	4%
Sarjana (S1/Sederajat)	4	4%
Lain-lain	33	33%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2019

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SLTA/Sederajat sebanyak 59 orang dengan nilai persentase sebesar 59%. Jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir Akademi (DI/DII/DIII) sebanyak 4 orang dengan nilai persentase sebesar 4%. Jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir Sarjana (SI/Sederajat) sebanyak 4 orang dengan nilai persentase sebesar 4%. Jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir lain-lain sebanyak 33 orang dengan nilai persentase sebesar 33%, sehingga total seluruh responden yaitu sebanyak 100 orang dengan jumlah persentase genap 100%.

d. Lama Usaha Responden

Karakteristik responden berdasarkan lama usaha pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Berdasarkan Lama Usaha Responden

Lama Usaha	Jumlah	Persentase (%)
< 3 tahun	58	58%
3-10 tahun	26	26%
>10 tahun	16	16%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2019

Dari tabel 4.5 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang memiliki lama usaha kurang dari 3 tahun (< 3 tahun) sebanyak 58 orang dengan nilai persentase sebesar 58%. Jumlah responden

yang memiliki lama usaha antara 3–10 tahun sebanyak 26 orang dengan nilai persentase sebesar 26% dan jumlah responden yang memiliki lama usaha lebih dari 10 tahun (>10 tahun) sebanyak 16 orang dengan nilai persentase sebesar 16% sehingga total seluruh responden yaitu sebanyak 100 orang dengan jumlah persentase genap 100%.

3. Hasil Analisis Data dan Pengujian Data

a. Hasil Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data secara umum (Ghozali, 2018:19). Pada penelitian ini statistik deskriptif yang digunakan adalah nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum, minimum, dengan N merupakan sampel atau banyaknya responden dalam penelitian.

Hasil analisis deskriptif semua variabel independen disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Pajak UMKM	100	6,0	30,0	21,870	3,7542
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	100	5,0	25,0	18,480	3,2921
Sosialisasi Perpajakan	100	7,0	30,0	22,920	3,7677
Pengawasan Perpajakan	100	5,0	23,0	18,250	2,9349
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan hasil statistik deskriptif dari variabel-variabel yang diteliti. Variabel Kepatuhan Pajak UMKM memiliki nilai minimum sebesar 6,0, nilai maksimum sebesar 30,0, rata-rata (*mean*) sebesar 21,870 dan standar deviasi sebesar 3,7542. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak nilai minimumnya sebesar 5,0, nilai maksimum sebesar 25,0, rata-rata (*mean*) sebesar 18,480 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,2921. Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 7,0, nilai maksimum sebesar 30,0, rata-rata (*mean*) sebesar 22,920 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 3,7677. Variabel Pengawasan Perpajakan memiliki nilai minimum sebesar 5,0, nilai maksimum sebesar 23,0, rata-rata (*mean*) sebesar 18,250 dan memiliki nilai standar deviasi sebesar 2,9349.

b. Hasil Analisis Data

1) Hasil Uji Reliabilitas

Untuk menguji keandalan kuesioner, maka digunakan uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018:45). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,7$ dengan ketentuan apabila $R \text{ hitung} > \text{nilai } cronbach \text{ alpha}$ maka item tersebut

reliabel dan apabila $R \text{ hitung} < \text{nilai } cronbach \text{ alpha}$ maka item pertanyaan tersebut tidak reliabel.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R Hitung	Nilai <i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Item</i>	Keterangan
Kepatuhan Pajak UMKM (Y)	0,903	0,7	Reliabel
Pelayanan Petugas Pajak (X1)	0,881	0,7	Reliabel
Sosialisasi Perpajakan (X2)	0,904	0,7	Reliabel
Pengawasan Perpajakan (X3)	0,876	0,7	Reliabel

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji reliabilitas, semua variabel seperti Kepatuhan Pajak UMKM (Y), Pelayanan Petugas Pajak (X1), Sosialisasi Perpajakan (X2), dan Pengawasan Perpajakan (X3) memperoleh nilai reliabilitas (R hitung) lebih besar dari 0,70. Artinya instrumen variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, sehingga kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

2) Hasil Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan mengoreksi skor jawaban responden

dari setiap pertanyaan/ Pernyataan yang ada pada kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dengan kata lain $R_{hitung} > R_{tabel}$. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel dengan tingkat signifikan 5% (0,05) dengan derajat kebebasan (n-2), maka dapat diketahui R_{tabel} adalah 0,1966.

Hasil uji validitas untuk variabel kepatuhan pajak UMKM, kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Kepatuhan Pajak UMKM (Y)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Kepatuhan Pajak UMKM

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation (R Hitung)</i>	R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,847	0,1966	Valid
Pertanyaan 2	0,818	0,1966	Valid
Pertanyaan 3	0,813	0,1966	Valid
Pertanyaan 4	0,770	0,1966	Valid
Pertanyaan 5	0,836	0,1966	Valid
Pertanyaan 6	0,847	0,1966	Valid

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas kepatuhan pajak UMKM, menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai 6 diperoleh nilai R_{hitung} lebih besar daripada R_{tabel} pada

jumlah N sebanyak 100. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari variabel Kepatuhan Pajak UMKM adalah valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

b) Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i> (R Hitung)	R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,863	0,1966	Valid
Pertanyaan 2	0,829	0,1966	Valid
Pertanyaan 3	0,787	0,1966	Valid
Pertanyaan 4	0,808	0,1966	Valid
Pertanyaan 5	0,837	0,1966	Valid

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas kualitas pelayanan petugas pajak, menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai 5 diperoleh nilai R hitung lebih besar daripada R tabel pada jumlah N sebanyak 100. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak adalah valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

c) Sosialisasi Perpajakan (X2)

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Sosialisasi Perpajakan

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	R Tabel	Keterangan
----------------------------	---------------------------------------	----------------	-------------------

Dilanjutkan ...

Lanjutan ...

	(R Hitung)		
Pertanyaan 1	0,839	0,1966	Valid
Pertanyaan 2	0,813	0,1966	Valid
Pertanyaan 3	0,763	0,1966	Valid
Pertanyaan 4	0,825	0,1966	Valid
Pertanyaan 5	0,791	0,1966	Valid
Pertanyaan 6	0,902	0,1966	Valid

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas sosialisasi perpajakan, menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai 6 diperoleh nilai R hitung lebih besar daripada R tabel pada jumlah N sebanyak 100. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari variabel Sosialisasi Perpajakan adalah valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

d) Pengawasan Perpajakan (X3)

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Pengawasan Perpajakan

Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation (R Hitung)</i>	R Tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0.839	0,1966	Valid
Pertanyaan 2	0,798	0,1966	Valid
Pertanyaan 3	0,799	0,1966	Valid
Pertanyaan 4	0,838	0,1966	Valid
Pertanyaan 5	0,821	0,1966	Valid

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji validitas pengawasan perpajakan, menunjukkan bahwa pertanyaan 1 sampai 5 diperoleh nilai R hitung lebih besar daripada R

tabel pada jumlah N sebanyak 100. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dari variabel Pengawasan Perpajakan adalah valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

c. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada penelitian ini meliputi, uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi, yang secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan Ghazali (2018: 161) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis uji statistik.

a) Analisis Statistik

Uji statistik yang digunakan yaitu menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan jika nilai sig (signifikansi) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan apabila nilai sig (signifikansi) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Menurut Ghazali (2018: 166) uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis :

H₀ : Data residual berdistribusi normal.

H_A : Data residual berdistribusi tidak normal.

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas (Uji Statistik)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			100
Normal	Mean		,0000000
Parameter	Std. Deviation		1,96881155
s ^{a,b}			
Most	Absolute		,077
Extreme	Positive		,069
Difference	Negative		-,077
s			
Test Statistic			,077
Asymp. Sig. (2-tailed)			,149 ^c
Monte	Sig.		,572 ^d
Carlo Sig.	99% Confidence Interval	Lower Bound	,559
(2-tailed)		Upper Bound	,585

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 dari hasil *output* pengolahan data uji normalitas dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov Test* di atas, maka dapat diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,149 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

2) Hasil Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai *Tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* < 10, maka menunjukkan tidak adanya multikolonieritas, begitupun sebaliknya. Jika nilai *Tolerance* < 0,10 atau sama dengan nilai *VIF* > 10, maka menunjukkan adanya multikolonieritas.

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,443	2,257
Sosialisasi Perpajakan	,483	2,071
Pengawasan Perpajakan	,487	2,054

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 hasil output uji multikolonieritas dapat diperoleh data bahwa nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak sebesar 0,443, Sosialisasi Perpajakan sebesar 0,483, dan variabel Pengawasan Perpajakan sebesar 0,487. Dari masing-masing nilai *torelance* tersebut nilainya lebih besar dari 0,10. Sementara nilai dari *VIF* Kualitas Pelayanan Petugas Pajak sebesar 2,257, Sosialisasi Perpajakan sebesar 2,071, dan Pengawasan Perpajakan sebesar

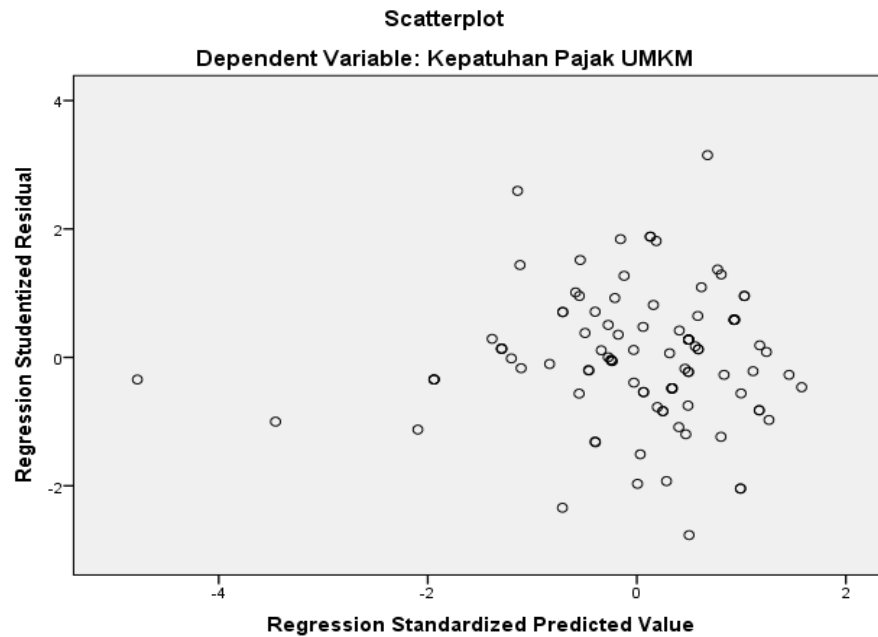
2,054. Dari masing-masing nilai VIF tersebut nilainya lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolonearitas atau bebas dari multikolonearitas.

3) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Berikut dasar analisis heteroskedastisitas, yaitu:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini untuk variabel kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Sumber: Olah Data SPSS versi 25, 2019

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 4.2, terlihat titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya heteroskedastisitas atau bebas adanya heteroskedastisitas.

4) Hasil Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya).

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,851 ^a	,725	,716	1,9993	2,083

a. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Sumber: Olah Data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.14, menunjukkan bahwa nilai Durbin-Watson (DW) adalah sebesar 2,083. Artinya nilai DW berada antara -2 dan +2 atau dapat dilihat pada tabel DW yang menunjukkan nilai du untuk jumlah variabel independent (k)=3 dan jumlah sampel (n) sebesar 100 adalah 1,604, yang berarti $2,083 (DW) > 1,604 (du)$ dan $2,083 < (4-1,604)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif atau negatif atau bebas dari autokorelasi.

d. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan terhadap kepatuhan pajak usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) di kota tegal.

Hasil pengujian analisis regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,579	1,391		,416	,678
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,495	,092	,434	5,399	,000
Sosialisasi Perpajakan	,298	,077	,300	3,889	,000
Pengawasan Perpajakan	,290	,098	,227	2,960	,004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Sumber: Olah Data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0,579. Kualitas pelayanan petugas pajak sebesar 0,495, sosialisasi perpajakan sebesar 0,298, dan nilai pengawasan perpajakan sebesar 0,290. Jadi dapat diperoleh persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y=0,579+0,495X_1+0,298X_2+0,290X_3+e$$

Persamaan regresi berganda tersebut dapat dijelaskan di bawah ini:

1. Konstanta sebesar 0,579, berarti bahwa tanpa adanya variabel kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan, maka nilai kepatuhan pajak UMKM akan tetap sebesar 0,579.
2. Nilai koefisien X_1 sebesar 0,495. Artinya jika variabel kualitas pelayanan petugas pajak naik satu satuan sementara

variabel independen lainnya tetap, maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,495 pada kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

3. Nilai koefisien X_2 sebesar 0,298. Artinya, jika variabel sosialisasi perpajakan naik satu satuan, sementara variabel independen lainnya tetap, maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,298 pada kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
4. Nilai koefisien X_3 sebesar 0,290. Artinya, jika variabel Pengawasan Perpajakan naik satu satuan, sementara variabel independen lainnya tetap, maka akan menyebabkan kenaikan sebesar 0,290 pada Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

e. Hasil Uji Hipotesis

1) Hasil Uji Simultan (*F test*)

Uji Simultan (*F test*) digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Pengawasan Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Adapun kriteria diterima atau ditolakny hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini menunjukkan variabel dependen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen.

Tabel 4.16
Hasil Uji Simultan (F test)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1011,564	3	337,188	84,353	,000 ^b
	Residual	383,746	96	3,997		
	Total	1395,310	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

b. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.16, menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 84,353 dengan nilai sig. 0,000. Karena nilai sig. jauh lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dapat diterima dan regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) atau dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan secara

bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

2) Hasil Uji Parsial (T test)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (Kualitas pelayanan petugas pajak, sosialisasi perpajakan, dan pengawasan perpajakan) terhadap variabel dependen (Kepatuhan Pajak Usaha Mikro kecil dan Menengah). Untuk menguji pengaruh tersebut dapat dilakukan dengan cara berdasarkan nilai probabilitas. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% dan menunjukkan arah positif maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan signifikan. Sebaliknya, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% dan menunjukkan arah negatif, maka hipotesis yang diajukan gagal diterima atau dikatakan tidak signifikan. Pada penelitian ini pengujian dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha=5\%$).

Tabel 4.17
Hasil Uji Parsial (T test)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,579	1,391		,416	,678
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,495	,092	,434	5,399	,000
Sosialisasi Perpajakan	,298	,077	,300	3,889	,000
Pengawasan Perpajakan	,290	,098	,227	2,960	,004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 4.17, diperoleh beberapa hasil, di antaranya:

1. Hasil pengujian variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) secara parsial memiliki nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dan t bernilai positif, yaitu sebesar 5,399. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
2. Hasil pengujian variabel Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) secara parsial memiliki nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dan t bernilai positif, yaitu sebesar 3,889. Hal ini menunjukkan bahwa Sosialisasi Perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
3. Hasil pengujian variabel Pengawasan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) secara parsial memiliki nilai signifikan sebesar

0,004. Nilai signifikan tersebut lebih kecil dari 0,05 dan t bernilai positif, yaitu sebesar 2,960. Hal ini menunjukkan bahwa Pengawasan Perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

3) Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi digunakan untuk menguji *goodness-fit* dari model regresi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui keeratan dan pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R^2 terletak antara 0 sampai dengan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Secara umum, relatif rendahnya koefisien determinasi untuk data silang disebabkan karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan. Sedangkan untuk data runtut waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

Jika nilai R^2 yang kecil maka, kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan jika nilai R^2 mendekati satu, maka variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,725	,716	1,9993

a. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Sumber: Olah data SPSS versi 25, 2019

Berdasarkan tabel 4.18, menunjukkan besarnya nilai adjusted R^2 adalah sebesar 0,716. Hal ini berarti variabel kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dapat dijelaskan oleh variabel independen seperti Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan sebesar 71,6%, sedangkan sisanya 28,4% (100% - 71,6%), dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka diperoleh suatu hasil penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pada pengujian instrumen penelitian semua pertanyaan yang ada pada

kuesioner dalam variabel kualitas pelayanan petugas pajak dikatakan valid dengan ketentuan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Nilai Reliabilitas sebesar 0,881 lebih besar dari 0,70, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak memiliki nilai t hitung sebesar 5,399 dan signifikan $0,000 < 0,05$ maka kualitas pelayanan petugas pajak secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Hal ini menunjukkan bahwa, peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Pajak memiliki pengaruh yang besar. Jika Kualitas Petugas Pajak baik atau mengalami peningkatan, maka akan menyebabkan peningkatan pula pada Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal. Begitupun sebaliknya, jika Kualitas Pelayanan Petugas Pajak kurang baik atau mengalami penurunan, maka akan menyebabkan penurunan pula pada Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fuadi dan Mangoting (2013), Winerungan (2013), Prajogo dan Retnaningtyas (2013), yang membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

2. Terdapat Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pada pengujian instrumen penelitian semua pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam variabel Sosialisasi Perpajakan dikatakan valid dengan ketentuan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Nilai Reliabilitas sebesar 0,904 lebih besar dari 0,70, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Variabel Sosialisasi Perpajakan memiliki nilai $t \text{ hitung}$ sebesar 3,889 dan signifikan $0,000 < 0,05$ maka Sosialisasi Perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Hal ini menunjukkan bahwa, semakin seringnya dilakukan sosialisasi perpajakan, maka kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) akan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya. Jika semakin berkurang sosialisasi yang dilakukan, maka kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) akan semakin rendah. Inilah yang akan memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak. Sehingga sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam membayar pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi, dkk (2015), Anggara dan Sulistiyani (2017), dan Pamuji,

dkk (2014), yang membuktikan bahwa Sosialisasi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

3. Terdapat Pengaruh Pengawasan Perpajakan Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pada pengujian instrumen penelitian semua pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam variabel Pengawasan Perpajakan dikatakan valid dengan ketentuan $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Nilai Reliabilitas sebesar 0,876 lebih besar dari 0,70, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Variabel Pengawasan Perpajakan memiliki nilai $t \text{ hitung}$ sebesar 2,960 dan signifikan $0,004 < 0,05$ maka Pengawasan Perpajakan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Hal ini menunjukkan bahwa, semakin tinggi atau sering pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus), maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, begitu pula sebaliknya. Jika semakin berkurang atau rendahnya pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus), maka semakin rendah pula tingkat kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Dalam teori atribusi

menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus) merupakan faktor eksternal yang mempengaruhi kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Di KPP Pratama Tegal sendiri pengawasan yang dilakukan petugas pajak (fiskus) sudah berjalan cukup baik, dengan dibuktikannya jumlah penerimaan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dari tahun ke tahun mengalami kenaikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pamuji, dkk (2014) dan Anwar dan Syafiqurrahman (2016) yang membuktikan bahwa Pengawasan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

4. Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pengawasan Perpajakan Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal.

Berdasarkan Uji F diperoleh F hitung= 84,353 dan p-value sebesar 0,000. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

Hal ini juga dapat diketahui dari nilai signifikansi sebesar 0,000, yang mana nilai $0,000 < 0,05$. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa

“Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal”, dapat diterima.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak UMKM. Karena Kualitas Pelayanan Petugas Pajak memiliki pengaruh yang besar.
2. Sosialisasi Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak UMKM. Karena sosialisasi perpajakan dapat meningkatkan kepatuhan pajak UMKM dalam membayar pajak.
3. Pengawasan Perpajakan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepatuhan Pajak UMKM. Karena semakin tinggi atau sering pengawasan yang dilakukan oleh petugas pajak (fiskus), maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan pajak UMKM dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, begitu pula sebaliknya.
4. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk hasil variabel kualitas pelayanan petugas pajak menunjukkan hasil yang positif dan signifikan seperti penelitian ini. Hasil ini perlu dipertahankan karena peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan pajak UMKM di KPP Pratama Tegal.
2. Diharapkan untuk hasil variabel sosialisasi perpajakan menunjukkan hasil yang positif dan signifikan seperti penelitian ini. Hasil ini perlu dipertahankan dengan cara memberikan motivasi bagi wajib pajak untuk patuh dalam membayar pajak dan karena peningkatan kualitas pelayanan petugas pajak memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan pajak UMKM di KPP Pratama Tegal.
3. Diharapkan untuk hasil variabel pengawasan perpajakan menunjukkan hasil yang positif dan signifikan seperti penelitian ini. Sebab pengawasan perpajakan juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepatuhan pajak UMKM di KPP Pratama Tegal.
4. Variabel dalam penelitian ini terbatas, maka dari itu diharapkan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi faktor-faktor kepatuhan pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, Pasca Rizki Dwi, dkk. 2015. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, Vol. 6, No. 2, 2015.
- Anggara, Aditya Budi dan Umi Sulistiyanti. 2017. “Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Surakarta”. *Simposium Nasional Akuntansi XX Jember*, 2017.
- Anwar, Rizky Akbar dan Muhammad Syafiqurrahman. 2016. “Pengaruh Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Perpajakan Wajib Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Surakarta dengan Pengetahuan Perpajakan sebagai Variabel Pemediasi”. *Jurnal Infestasi*, Vol. 12, No. 1, Juni 2016, hal: 66 – 74.
- Corry, Astri. 2014. “Pengaruh Penerapan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2013 terhadap Tingkat Pertumbuhan Wajib Pajak UMKM dan Penerimaan Pasal 4 ayat (2)”. *Working Paper*. Malang.
- Darmanto, dkk. 2018. *Kiat Percepatan Kinerja UMKM dengan Model Strategi Orientasi Berbasis Lingkungan*. Yogyakarta : Deepublish.
- Djuanda, I Nyoman. 2012. “Fungsi Pengawasan”. <http://kpp802.itgo.com> (diakses tanggal 8 Mei 2019).
- Firmansyah, Anang dan Budi W Mahardika. 2018. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fuadi, Arabella Oentari dan Yenni Mangoting. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM ”. *Tax &Accounting Review*, Vol. 1, No. 1, 2013. Universitas Kristen Petra.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi analisis Multivariate dengan IBM Program SPSS25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gumiwang, Ringkang. 2014. “Penerimaan Pajak UMKM”. <http://finansial.bisnis.com> (diakses tanggal 10 Maret 2019).
- Hasanah, Niswatun, dkk. 2014. “Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Kabupaten Jepara”. *Accounting Analisis Jurnal*, Vol. 3, No. 2, 2014.
- Huda, Ainil. 2015. “Pengaruh Persepsi Atas Efektifitas Sistem Perpajakan, Kepercayaan, Tarif Pajak, dan Kemanfaatan NPWP terhadap Kepatuhan

- Membayar Pajak (Studi empiris pada wajib pajak UMKM makanan di KPP Pratama Pekanbaru Senapelan)". *Jom FEKON*. Vol. 2, No. 2, Oktober 2015.
- Julianti, Murni. 2014."Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Untuk Membayar Pajak dengan Kondisi Keuangan dan Preferensi Risiko Wajib Pajak sebagai Moderating". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Diponegoro.
- Kurniawan, Taufan. 2017. "Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Kesadaran Wajib Pajak, dan Ketegasan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Membayar Pajak pada Sektor UMKM di Kota Tegal". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Pancasakti Tegal.
- Lubis, Abu Saman. 2015. "Perbandingan Persentase Tax Ratio di Indonesia dengan Negara Lain". <http://www.bppk.kemenkeu.go.id> (diakses tanggal 29 April 2019).
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan edisi terbaru 2016*. Yogyakarta: C.V Andi.
- Mukzam, M. D., dkk. 2014."Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Studi pada Wajib pajak pemilik UMKM di KPP pratama malang selatan)", *I*, hal: 1-9.
- Muziana, Salsa Safana. 2017. "Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan". *Skripsi*. Fakultas Ekonomi. Universitas Pancasakti Tegal.
- Pamuji, Adi Ratno, dkk. 2014. "Faktor – faktor yang mempengaruhi kepatuhan Pemilik Usaha Mikro Kecil dan Menengah dalam Memenuhi Kewajiban Perpajakan pada Wajib Pajak Pemilik UMKM di KPP Pratama Malang Selatan". Fakultas Ilmu Administrasi.Universitas Brawijaya.
- Prajogo, Josephine Nidya dan Retnaningtyas Widuri. 2013. "Pengaruh Tingkat Pemahaman Peraturan Pajak Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, dan Persepsi Atas Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Wilayah Sidoarjo". *Tax & Accounting Review*, Vol. 3, No. 2, 2013.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Deepublish.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Buku 2 Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta.

Susanta, Gatut dan M. Azrin Syamsuddin. 2013. *Cara Mudah Mendirikan dan Mengelola UMKM*. Jakarta: Raih Asa Sukses. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Trenggonowati. 2009. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Edisi Pertama*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UGM.

Winerungan, Oktaviane Lidya. 2013. “Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan WPOP di KPP Manado dan KPP Bitung”. *Jurnal Emba*, Vol. 1 No. 3 September 2013, Hal: 960 – 970.

Sumber Inteernet:

<https://www.academia.edu>. (diakses tanggal 28 April 2019)

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PAJAK, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN PENGAWASAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN PAJAK USAHA MIKRO KECIL DAN MENENGAH (UMKM) DI KOTA TEGAL

(Studi Empiris pada UMKM yang terdaftar sebagai WPOP di KPP Pratama Tegal).

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP)

KPP Pratama Kota Tegal

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Universitas Pancasakti Tegal, yang sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyusun tugas akhir berupa Skripsi.

Nama : Tutut Handayani

NPM : 4315500173

No. HP : 0815 4223 8033

Dalam rangka penelitian untuk skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengawasan Perpajakan terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tegal”. Maka saya memohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner yang saya lampirkan bersama surat ini.

Data yang diperoleh hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Peneliti menjamin sepenuhnya kerahasiaan identitas seluruh jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i sesuai dengan etika penelitian. Peneliti mohon maaf apabila ada yang tidak berkenan atas hadirnya kuesioner ini. Atas kesediaan dan perhatian serta kerjasamanya peneliti ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Tutut Handayani

Bagian I : Data Responden

Isilah dengan lengkap data di bawah ini dengan jawaban yang sebenarnya.

Data Responden:

Nama : _____ (Boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin : a. Laki – laki b. Perempuan

Usia : a. Di bawah 30 tahun
b. 30 – 40 tahun
c. Di atas 40 tahun

Pendidikan : a. SLTA/Sederajat
b. Akademi (DI/DII/DIII)
c. Sarjana (SI/Sederajat)
d. Lain – lain

Lama Usaha : a. < 3 tahun
b. 3 – 10 tahun
c. > 10 tahun

Tanggal Pengisian :

Tanda Tangan

Bagian II : Pertanyaan

Pilihlah Pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda (✓) pada salah satu angka di antara 1 s/d 5.

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Variabel Y : Kepatuhan Pajak

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Sebagai wajib pajak, saya memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.					
2.	Sebagai wajib pajak, saya mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas					
3.	Saya tepat waktu dalam menyampaikan SPT Tahunan setiap tahunnya.					
4.	Sebagai wajib pajak, saya tidak memiliki tunggakan pajak.					
5.	Saya telah menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.					
6.	Saya telah membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.					

Variabel X1 : Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Petugas Pajak telah melaksanakan hak-haknya dengan baik dan benar kepada wajib pajak.					
2.	Petugas pajak berkewajiban untuk membina wajib pajak.					
3.	Petugas pajak berkewajiban untuk merahasiakan data wajib pajak.					
4.	Saya cukup puas dengan pelayanan petugas pajak dalam mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh wajib pajak.					

5.	Pelayanan petugas pajak sangat baik, ramah, sabar, dan sopan dalam membantu melayani wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.					
----	--	--	--	--	--	--

Variabel X2 : Sosialisasi Perpajakan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Sosialisasi pajak sangat membantu saya untuk memahami ketentuan pajak.					
2.	Sosialisasi pajak menyadarkan saya akan pentingnya membayar pajak.					
3.	Kurangnya sosialisasi akan berdampak pada rendahnya pengetahuan wajib pajak tentang pajak.					
4.	Sosialisasi pajak yang dilakukan oleh kantor pajak sudah efektif dan tepat sasaran.					
5.	Sebagai wajib pajak, saya sering mengikuti sosialisasi pajak yang dilakukan oleh kantor pajak.					
6.	Merasa senang apabila diberitahu oleh kantor pajak ketika akan diadakan sosialisasi pajak.					

Variabel X3 : Pengawasan Perpajakan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	NPWP sebagai alat untuk mempermudah petugas pajak dalam mengawasi wajib pajak yang tidak patuh.					
2.	Perlu adanya sanksi yang tegas di bidang perpajakan untuk mencapai tingkat keadilan yang diharapkan dalam pemungutan pajak.					
3.	Pengawasan yang dilakukan oleh kantor pajak sangat ketat terhadap wajib pajak yang akan memenuhi perpajakannya.					
4.	Kantor pajak mengingatkan kepada wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu.					
5.	Kantor pajak melakukan pemeriksaan dan penyidikan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.					



YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGDI : MANAJEMEN, AKUNTANSI, DAN MANAJEMEN PAJAK
(STATUS TERAKREDITASI)

Jl. Halmahera Km. 1 Telp. (0283) 355720 Tegal

Nomor : 129/K/E/FEB/UPS/XI/2018

Tegal, 14 November 2018

Lampiran : -

Perihal : Ijin Penelitian

Kepada : Yth. Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal

Jl. Kolonel Sugiono No.5, Pekauman

di- Kota Tegal

Dengan hormat, salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis mahasiswa diwajibkan mengadakan penelitian sebagai bahan menyusun skripsi.

Berkenaan dengan hal itu, mohon perkenan Bapak / Ibu membantu membefi data yang diperlukan dalam penelitian tersebut kepada mahasiswa

N a m a : Tutut Handayani

NPM : 4315500173

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Pengawasan Terhadap Kepatuhan Pajak Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di Kota Tegal (Studi Empiris Pada UMKM Yang Terdaftar Sebagai Wajib Pajak di KPP Pratama Tegal).

Atas bantuan dan kerja sama yang baik kami ucapkan terima kasih,

Dekan



Mahben Jalil, SE, M.M
NIPY. 12351131972

LAMPIRAN 3



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TENGAH I
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TEGAL

JALAN KOL. SUGIONO NO. 5 TEGAL 52113
TELEPON : 0283 - 353003, 356006; FAKSIMILE : 0283 - 356897; SITUS www.pajak.go.id
LAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN KRING PAJAK (021) 1500200
EMAIL pengaduan@pajak.go.id

SURAT KETERANGAN
Nomor KET-12/WPJ.10/KP.01/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Budi Gunawan
NIP : 19701031 199503 1 001
Jabatan : Kepala Kantor
Unit Organisasi : KPP Pratama Tegal

menerangkan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Tutut Handayani
NPM : 4315500173
Perguruan Tinggi : Universitas Pancasakti Tegal
Alamat Domisili : Desa Mindaka RT/RW 01/04 No. 3, Kec. Tarub, Kab. Tegal

telah melakukan penelitian/riset dan/atau meminta bahan-bahan keterangan/data yang dipergunakan untuk keperluan akademis di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tegal.



Tegal, 12 Maret 2019
Kepala Kantor

Budi Gunawan
NIP 19701031 199503 1 001

LAMPIRAN 4

Hasil Output Data Kuesioner Responden Variabel Kepatuhan Pajak UMKM (Y)

Res Pon den	Pertanyaan						Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
1	3	3	4	3	4	4	21
2	4	4	3	5	4	3	23
3	4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	4	5	27
5	3	4	4	5	4	5	25
6	4	4	3	3	3	4	21
7	4	5	5	4	3	4	25
8	4	5	5	5	4	4	27
9	3	3	3	3	3	3	18
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	5	5	5	5	30
12	3	3	3	3	3	3	18
13	4	5	3	3	3	4	22
14	4	4	4	4	4	4	24
15	3	4	4	4	4	4	23
16	4	4	4	3	3	3	21
17	4	4	3	3	4	3	21
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	5	4	4	4	5	26
20	3	4	4	4	4	4	23
21	4	3	3	4	4	4	22
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	3	4	3	4	3	20
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	3	4	4	4	23
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	3	4	3	4	22
28	4	4	4	4	3	4	23
29	4	4	4	4	4	4	24
30	3	3	3	3	3	3	18
31	3	3	3	4	4	3	20
32	3	3	3	4	4	4	21
33	4	5	5	4	4	4	26
34	4	4	4	3	4	3	22
35	4	4	3	4	4	4	23
36	3	4	4	3	3	4	21
37	3	4	5	5	4	5	26
38	4	4	4	5	3	4	24
39	1	1	1	1	1	1	6
40	4	4	4	4	4	4	24

Res Pon den	Pertanyaan						Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
41	3	3	4	4	4	4	22
42	5	4	5	4	4	4	26
43	2	2	2	3	2	2	13
44	3	3	3	4	3	3	19
45	4	3	4	3	4	4	22
46	3	3	3	3	3	3	18
47	5	4	5	4	4	4	26
48	2	3	3	3	2	2	15
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	4	4	3	3	4	21
51	4	3	3	3	3	3	19
52	4	4	4	4	4	3	23
53	5	4	4	4	5	4	26
54	3	3	3	4	4	4	21
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	4	4	5	5	4	27
57	3	3	3	3	3	3	18
58	4	4	4	3	3	3	21
59	3	2	2	3	2	3	15
60	4	4	3	3	4	4	22
61	3	3	3	4	4	4	21
62	4	4	4	4	4	4	24
63	3	3	4	3	4	4	21
64	3	3	3	3	3	3	18
65	4	4	5	4	4	4	25
66	3	3	3	3	3	3	18
67	1	1	2	2	1	2	9
68	4	4	3	4	3	4	22
69	3	4	3	4	3	4	21
70	4	5	4	3	4	4	24
71	4	4	3	4	3	3	21
72	3	3	4	4	4	3	21
73	5	4	4	5	4	4	26
74	4	3	3	3	3	3	19
75	5	4	4	4	4	5	26
76	4	4	4	3	3	4	22
77	5	3	3	3	5	4	23
78	4	4	4	4	3	3	22
79	3	4	3	3	3	3	19
80	4	3	4	3	4	4	22

Dilanjutkan ...

Lanjutan ...

Res Pon den	Pertanyaan						Total Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
81	3	3	3	3	3	3	18
82	5	4	5	4	4	4	26
83	2	3	3	3	2	2	15
84	4	4	4	4	4	4	24
85	3	4	4	3	3	4	21
86	3	4	3	4	3	4	21
87	4	5	4	3	4	4	24
88	4	4	3	4	3	3	21
89	3	3	4	4	4	3	21
90	5	4	4	5	4	4	26
91	5	4	4	4	5	4	26
92	3	3	3	4	4	4	21
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	4	4	5	5	4	27
95	4	3	4	3	4	4	22
96	3	3	3	3	3	3	18
97	5	4	5	4	4	4	26
98	2	3	3	3	2	2	15
99	5	4	4	5	4	4	26
100	3	3	4	3	4	4	21

Hasil Output Data Kuesioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)

Res Pon den	Pertanyaan					Total (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	2	3	3	2	2	12
2	4	4	4	4	4	20
3	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	4	23
5	5	5	3	4	4	21
6	4	4	4	3	3	18
7	4	5	3	4	4	20
8	4	5	5	4	4	22
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	4	4	20
11	3	3	5	3	3	17
12	3	3	3	3	3	15
13	5	5	3	4	5	22
14	4	4	4	5	5	22
15	4	4	4	4	4	20
16	4	4	5	4	3	20
17	4	4	3	4	4	19
18	4	4	5	4	4	21
19	5	4	5	5	5	24
20	4	4	3	4	4	19
21	3	3	4	4	4	18
22	3	3	4	3	3	16
23	4	4	4	3	3	18
24	4	4	4	4	4	20
25	4	3	4	4	4	19
26	4	4	5	4	4	21
27	3	3	4	3	3	16
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	5	4	4	20
30	4	4	5	3	3	19
31	3	4	4	3	4	18
32	3	5	5	3	3	19
33	5	5	5	5	5	25
34	4	4	3	4	4	19
35	4	5	5	3	4	21
36	3	5	4	3	4	19
37	5	4	5	3	4	21
38	4	3	4	3	5	19
39	1	1	1	1	1	5
40	3	4	4	4	4	19

Res Pon den	Pertanyaan					Total (X1)
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
41	3	3	3	3	4	16
42	4	4	4	5	5	22
43	2	3	2	2	2	11
44	4	4	3	3	4	18
45	4	4	4	4	3	19
46	3	3	3	3	3	15
47	4	4	4	5	4	21
48	2	2	2	3	3	12
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	3	4	4	17
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	4	4	4	18
53	4	4	5	4	4	21
54	4	4	4	5	5	22
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	4	5	4	21
57	3	2	2	3	2	12
58	5	4	4	4	4	21
59	4	4	3	3	3	17
60	3	3	4	4	3	17
61	5	4	4	4	4	21
62	4	4	4	4	4	20
63	2	3	2	3	3	13
64	3	3	4	4	4	18
65	3	4	4	3	3	17
66	4	4	4	4	4	20
67	2	2	2	2	2	10
68	4	4	4	3	3	18
69	3	3	3	4	4	17
70	5	4	4	4	5	22
71	4	4	3	3	3	17
72	3	3	4	5	4	19
73	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	3	3	15
75	4	4	3	4	4	19
76	3	4	4	4	4	19
77	3	3	4	3	3	16
78	4	4	3	4	3	18
79	3	3	4	3	4	17
80	4	4	4	4	3	19

Dilanjutkan ...

Lanjutan ...

Res Pon den	Pertanyaan					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
81	3	3	3	3	3	15
82	4	4	4	5	4	21
83	2	2	2	3	3	12
84	4	4	4	4	4	20
85	3	3	3	4	4	17
86	3	3	3	4	4	17
87	5	4	4	4	5	22
88	4	4	3	3	3	17
89	3	3	4	5	4	19
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	5	4	4	21
92	4	4	4	5	5	22
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	5	4	21
95	4	4	4	4	3	19
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	4	5	4	21
98	2	2	2	3	3	12
99	4	4	5	5	5	23
100	3	3	3	4	4	17

Hasil Output Data Kuesioner Responden Variabel Sosialisasi Perpajakan (X2)

Res Pon den	Pertanyaan						Total (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	4	3	4	3	3	3	20
2	5	4	5	3	3	4	24
3	4	4	4	4	4	4	24
4	3	5	4	3	3	4	22
5	5	5	4	5	3	5	27
6	4	4	4	4	3	3	22
7	4	5	3	4	3	4	23
8	5	5	5	3	3	4	25
9	3	4	3	3	3	3	19
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	5	5	3	5	5	28
12	4	4	3	3	3	3	20
13	4	4	4	5	3	4	24
14	4	4	5	5	4	4	26
15	4	4	5	3	3	4	23
16	4	4	5	3	3	4	23
17	4	4	3	4	4	3	22
18	4	4	4	4	4	4	24
19	5	5	5	4	4	4	27
20	2	2	3	2	2	2	13
21	4	4	5	4	3	4	24
22	4	3	4	4	4	4	23
23	3	3	4	3	3	3	19
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	3	3	4	3	4	21
26	5	4	5	4	4	3	25
27	4	4	4	3	3	3	21
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	3	3	4	4	3	3	20
31	3	3	5	4	3	3	21
32	4	4	4	3	3	4	22
33	5	5	4	4	4	4	26
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	3	3	3	21
36	3	4	4	4	4	4	23
37	4	4	3	3	3	3	20
38	5	3	3	3	4	3	21
39	1	1	1	1	2	1	7
40	4	4	4	4	4	4	24

Res Pon den	Pertanyaan						Total (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
41	4	4	4	3	4	4	23
42	4	4	4	5	5	5	27
43	3	3	3	3	3	3	18
44	5	5	4	4	4	5	27
45	3	3	4	4	4	4	22
46	3	3	3	3	3	3	18
47	5	4	4	5	4	5	27
48	3	3	3	3	3	3	18
49	4	4	4	4	5	4	25
50	5	5	4	4	4	4	26
51	4	4	4	4	4	4	24
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	5	5	5	5	5	29
54	5	5	4	4	4	4	26
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	5	5	5	5	5	30
57	3	4	4	3	4	4	22
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	3	3	3	3	18
60	5	5	4	4	4	4	26
61	4	4	4	4	4	4	24
62	4	4	4	5	4	4	25
63	5	4	4	4	4	4	25
64	4	5	4	4	4	4	25
65	3	3	4	4	4	4	22
66	4	4	4	5	5	4	26
67	1	2	2	1	1	1	8
68	3	4	3	4	3	4	21
69	4	4	3	4	3	4	22
70	4	4	4	4	5	4	25
71	3	3	4	3	3	3	19
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	3	4	4	4	4	23
74	3	4	3	4	3	3	20
75	4	5	5	4	4	4	26
76	3	4	4	3	3	4	21
77	5	4	4	5	4	4	26
78	3	3	4	4	4	4	22
79	4	5	4	5	3	4	25
80	3	3	4	4	4	4	22

Dilanjutkan ...

Lanjutan ...

Res Pon den	Pertanyaan						Total (X2)
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
81	3	3	3	3	3	3	18
82	5	4	4	5	4	5	27
83	3	3	3	3	3	3	18
84	4	4	4	4	5	4	25
85	5	5	4	4	4	4	26
86	4	4	3	4	3	4	22
87	4	4	4	4	5	4	25
88	3	3	4	3	3	3	19
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	3	4	4	4	4	23
91	4	5	5	5	5	5	29
92	5	5	4	4	4	4	26
93	4	4	4	4	4	4	24
94	5	5	5	5	5	5	30
95	3	3	4	4	4	4	22
96	3	3	3	3	3	3	18
97	5	4	4	5	4	5	27
98	3	3	3	3	3	3	18
99	4	4	5	5	5	4	27
100	3	3	3	4	4	4	21

Hasil Output Data Kuesioner Responden Variabel Pengawasan Perpajakan (X3)

Res Pon den	Pertanyaan					Total (X3)
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	5	4	4	3	20
3	4	3	3	4	3	17
4	4	5	3	4	4	20
5	5	4	4	5	4	22
6	3	4	4	3	3	17
7	4	4	4	5	5	22
8	4	5	3	4	3	19
9	3	3	3	3	3	15
10	4	4	4	4	4	20
11	5	5	3	5	5	23
12	3	3	3	3	3	15
13	4	3	4	4	5	20
14	5	5	5	4	4	23
15	4	5	4	4	4	21
16	3	4	4	5	4	20
17	4	4	3	3	4	18
18	3	4	4	4	4	19
19	5	4	4	5	4	22
20	3	3	3	3	3	15
21	4	3	3	3	3	16
22	5	3	3	3	4	18
23	4	5	3	3	3	18
24	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	4	4	20
26	5	4	4	4	4	21
27	4	4	3	4	3	18
28	4	3	3	4	4	18
29	4	4	4	4	4	20
30	4	3	3	3	3	16
31	4	3	3	3	3	16
32	4	4	3	4	4	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	5	21
36	4	4	3	4	3	18
37	4	4	4	3	4	19
38	3	4	4	4	3	18
39	1	1	1	1	1	5
40	3	3	4	4	4	18

Res Pon den	Pertanyaan					Total (X3)
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
41	4	3	4	3	4	18
42	4	4	4	5	4	21
43	2	3	3	2	3	13
44	4	4	4	3	3	18
45	5	5	4	4	4	22
46	3	3	3	3	3	15
47	4	4	4	4	4	20
48	2	3	3	2	3	13
49	4	4	4	4	4	20
50	3	3	3	3	3	15
51	3	4	3	3	4	17
52	2	3	2	3	2	12
53	3	4	4	4	3	18
54	4	4	4	4	4	20
55	4	4	4	4	4	20
56	4	4	3	3	4	18
57	3	3	3	3	3	15
58	4	3	4	4	3	18
59	4	4	3	4	3	18
60	4	4	5	5	5	23
61	3	3	3	3	3	15
62	3	4	4	3	4	18
63	4	4	4	4	4	20
64	3	3	4	3	4	17
65	4	5	4	4	3	20
66	4	4	4	3	3	18
67	2	2	2	2	2	10
68	3	3	3	3	3	15
69	4	3	4	4	4	19
70	5	5	4	4	5	23
71	4	3	3	4	3	17
72	4	4	4	3	4	19
73	4	4	3	3	3	17
74	3	3	4	4	4	18
75	4	4	4	5	4	21
76	4	4	4	4	3	19
77	4	4	3	3	3	17
78	3	3	3	4	4	17
79	4	4	3	4	4	19
80	5	5	4	4	4	22

Dilanjutkan ...

Lanjutan ...

Res Pon den	Pertanyaan					Total (X3)
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
81	3	3	3	3	3	15
82	4	4	4	4	4	20
83	2	3	3	2	3	13
84	4	4	4	4	4	20
85	3	3	3	3	3	15
86	4	3	4	4	4	19
87	5	5	4	4	5	23
88	4	3	3	4	3	17
89	4	4	4	3	4	19
90	4	4	3	3	3	17
91	3	4	4	4	3	18
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	3	3	4	18
95	5	5	4	4	4	22
96	3	3	3	3	3	15
97	4	4	4	4	4	20
98	2	3	3	2	3	13
99	4	4	4	4	4	20
100	3	4	4	4	4	19

LAMPIRAN 5

OUTPUT HASIL SPSS versi 25

1. HASIL STATISTIK DESKRIPTIF

```
GET DATA /TYPE=XLSX
  /FILE='D:\DATA KUESIONER.xlsx'
  /SHEET=name 'Sheet1'
  /CELLRANGE=full
  /READNAMES=on
  /ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
EXECUTE.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
DESCRIPTIVES VARIABLES=Y X1 X2 X3
  /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
```

Descriptives

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepatuhan Pajak UMKM	100	6,0	30,0	21,870	3,7542
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	100	5,0	25,0	18,480	3,2921
Sosialisasi Perpajakan	100	7,0	30,0	22,920	3,7677
Pengawasan Perpajakan	100	5,0	23,0	18,250	2,9349
Valid N (listwise)	100				

2. HASIL UJI RELIABILITAS

a. Kepatuhan Pajak UMKM (Y)

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
  /SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,903	,904	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3,670	,8535	100
Y2	3,660	,7551	100
Y3	3,640	,7456	100
Y4	3,670	,7255	100
Y5	3,580	,7678	100
Y6	3,650	,7160	100

Inter-Item Correlation Matrix

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
Y1	1,000	,671	,589	,556	,696	,619
Y2	,671	1,000	,660	,549	,500	,656
Y3	,589	,660	1,000	,525	,615	,632
Y4	,556	,549	,525	1,000	,601	,592
Y5	,696	,500	,615	,601	1,000	,704
Y6	,619	,656	,632	,592	,704	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	18,200	9,394	,759	,625	,883
Y2	18,210	10,026	,732	,627	,887
Y3	18,230	10,098	,726	,554	,888
Y4	18,200	10,424	,671	,460	,895
Y5	18,290	9,865	,755	,661	,883
Y6	18,220	10,052	,777	,633	,881

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
21,870	14,094	3,7542	6

b. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)

```
RELIABILITY
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,881	,883	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3,610	,8027	100
X1.2	3,680	,7638	100
X1.3	3,740	,8601	100
X1.4	3,740	,7992	100
X1.5	3,710	,7693	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
X1.1	1,000	,766	,569	,580	,649
X1.2	,766	1,000	,625	,491	,545
X1.3	,569	,625	1,000	,503	,511
X1.4	,580	,491	,503	1,000	,763
X1.5	,649	,545	,511	,763	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	14,870	6,922	,774	,669	,841
X1.2	14,800	7,253	,730	,641	,853
X1.3	14,740	7,124	,648	,448	,873
X1.4	14,740	7,225	,692	,605	,861
X1.5	14,770	7,189	,741	,650	,850

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,480	10,838	3,2921	5

c. Sosialisasi Perpajakan (X2)

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,904	,904	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,870	,8246	100
X2.2	3,880	,7821	100
X2.3	3,900	,7035	100
X2.4	3,800	,7914	100
X2.5	3,680	,7505	100
X2.6	3,790	,7288	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
X2.1	1,000	,743	,569	,579	,536	,677
X2.2	,743	1,000	,565	,532	,467	,682
X2.3	,569	,565	1,000	,508	,532	,628
X2.4	,579	,532	,508	1,000	,674	,767
X2.5	,536	,467	,532	,674	1,000	,707
X2.6	,677	,682	,628	,767	,707	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	19,050	9,664	,751	,625	,884
X2.2	19,040	10,019	,720	,624	,889
X2.3	19,020	10,646	,665	,456	,896
X2.4	19,120	9,905	,736	,627	,886
X2.5	19,240	10,285	,695	,558	,892
X2.6	19,130	9,771	,855	,750	,869

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22,920	14,196	3,7677	6

d. Pengawasan Perpajakan (X3)

RELIABILITY

```

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
/SUMMARY=TOTAL.

```


Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,876	,878	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3,720	,7795	100
X3.2	3,750	,7300	100
X3.3	3,550	,6256	100
X3.4	3,620	,7491	100
X3.5	3,610	,6948	100

Inter-Item Correlation Matrix

	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
X3.1	1,000	,657	,505	,629	,598
X3.2	,657	1,000	,547	,545	,503
X3.3	,505	,547	1,000	,623	,661
X3.4	,629	,545	,623	1,000	,625
X3.5	,598	,503	,661	,625	1,000

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	14,530	5,383	,725	,569	,846

X3.2	14,500	5,727	,674	,498	,858
X3.3	14,700	6,071	,698	,539	,854
X3.4	14,630	5,488	,731	,546	,844
X3.5	14,640	5,748	,715	,552	,848

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18,250	8,614	2,9349	5

3. HASIL UJI VALIDITAS

a. Kepatuhan Pajak UMKM (Y)

CORRELATIONS

		Correlations						Kepatuhan Pajak UMKM
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	
Y1	Pearson Correlation	1	,671**	,589**	,556**	,696**	,619**	,847**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,671**	1	,660**	,549**	,500**	,656**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,589**	,660**	1	,525**	,615**	,632**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,556**	,549**	,525**	1	,601**	,592**	,770**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,696**	,500**	,615**	,601**	1	,704**	,836**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	,619**	,656**	,632**	,592**	,704**	1	,847**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepatuhan	Pearson Correlation	,847**	,818**	,813**	,770**	,836**	,847**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	

Pajak N							
UMKM	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

b. Kualitas Pelayanan Petugas Pajak (X1)

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak
X1.1	Pearson Correlation	1	,766**	,569**	,580**	,649**	,863**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,766**	1	,625**	,491**	,545**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,569**	,625**	1	,503**	,511**	,787**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,580**	,491**	,503**	1	,763**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,649**	,545**	,511**	,763**	1	,837**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	Pearson Correlation	,863**	,829**	,787**	,808**	,837**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

c. Sosialisasi Perpajakan (X2)

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2.6 X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		Correlations						Sosialisasi Perpajakan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
X2.1	Pearson Correlation	1	,743**	,569**	,579**	,536**	,677**	,839**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,743**	1	,565**	,532**	,467**	,682**	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,569**	,565**	1	,508**	,532**	,628**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,579**	,532**	,508**	1	,674**	,767**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,536**	,467**	,532**	,674**	1	,707**	,791**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	,677**	,682**	,628**	,767**	,707**	1	,902**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Sosialisasi Perpajakan	Pearson Correlation	,839**	,813**	,763**	,825**	,791**	,902**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

d. Pengawasan Perpajakan (X3)

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X3
/PRINT=TWOTAIL NOSIG

```

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations					Pengawasan Perpajakan
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
X3.1	Pearson Correlation	1	,657**	,505**	,629**	,598**	,839**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,657**	1	,547**	,545**	,503**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,505**	,547**	1	,623**	,661**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,629**	,545**	,623**	1	,625**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,598**	,503**	,661**	,625**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Pengawasan Perpajakan	Pearson Correlation	,839**	,798**	,799**	,838**	,821**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. HASIL UJI NORMALITAS

```

NPAR TESTS
  /K-S (NORMAL) =RES_1
  /MISSING ANALYSIS
  /METHOD=MC CIN(99) SAMPLES(10000) .

```

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,96881155
Most Extreme Differences	Absolute		,077
	Positive		,069
	Negative		-,077
Test Statistic			,077
Asymp. Sig. (2-tailed)			,149 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		,572 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,559
		Upper Bound	,585

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

5. HASIL UJI MULTIKOLONIEARITAS

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS BCOV COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3.

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

b. All requested variables entered.

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,443	2,257
	Sosialisasi Perpajakan	,483	2,071
	Pengawasan Perpajakan	,487	2,054

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Coefficient Correlations^a

Model			Pengawasan Perpajakan	Sosialisasi Perpajakan	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak
1	Correlations	Pengawasan Perpajakan	1,000	-,331	-,428
		Sosialisasi Perpajakan	-,331	1,000	-,436
		Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	-,428	-,436	1,000
	Covariances	Pengawasan Perpajakan	,010	-,002	-,004
		Sosialisasi Perpajakan	-,002	,006	-,003
		Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	-,004	-,003	,008

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Collinearity Diagnostics^a

Model Dimension		Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	Sosialisasi Perpajakan	Pengawasan Perpajakan
1	1	3,966	1,000	,00	,00	,00	,00
	2	,016	15,567	,89	,19	,03	,02
	3	,009	20,650	,00	,03	,80	,51
	4	,009	21,393	,11	,78	,17	,47

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

6. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS

REGRESSION

```

/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3
/SCATTERPLOT=(*SRESID ,*ZPRED) .

```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,725	,716	1,9993

a. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1011,564	3	337,188	84,353	,000 ^b
	Residual	383,746	96	3,997		
	Total	1395,310	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

b. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,579	1,391		,416	,678
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,495	,092	,434	5,399	,000
Sosialisasi Perpajakan	,298	,077	,300	3,889	,000
Pengawasan Perpajakan	,290	,098	,227	2,960	,004

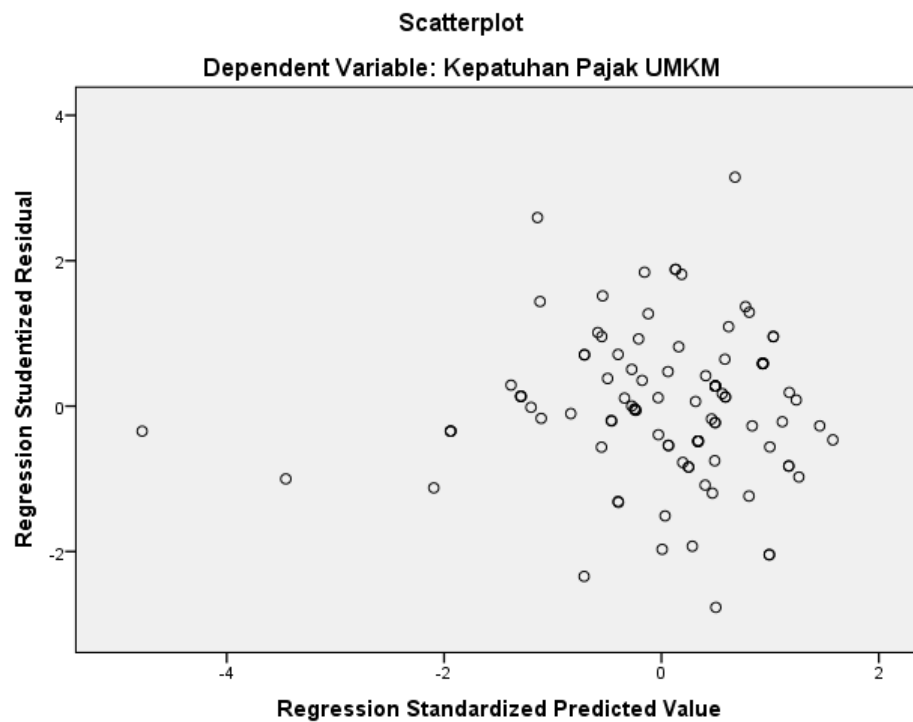
a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	6,596	26,910	21,870	3,1965	100
Std. Predicted Value	-4,778	1,577	,000	1,000	100
Standard Error of Predicted Value	,209	1,005	,373	,146	100
Adjusted Predicted Value	6,797	26,947	21,858	3,1855	100
Residual	-5,4693	5,9668	,0000	1,9688	100
Std. Residual	-2,736	2,984	,000	,985	100
Stud. Residual	-2,768	3,149	,003	1,011	100
Deleted Residual	-5,6009	6,6443	,0119	2,0777	100
Stud. Deleted Residual	-2,871	3,308	,003	1,027	100
Mahal. Distance	,093	24,005	2,970	3,674	100
Cook's Distance	,000	,302	,014	,042	100
Centered Leverage Value	,001	,242	,030	,037	100

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

Charts



7. HASIL UJI AUTOKORELASI

```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT Y
  /METHOD=ENTER X1 X2 X3
  /RESIDUALS DURBIN
  /CASEWISE PLOT(ZRESID) OUTLIERS(3) .

```

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,851 ^a	,725	,716	1,9993	2,083

a. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

8. HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2 X3.

```

Regression

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,579	1,391		,416	,678
	Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,495	,092	,434	5,399	,000
	Sosialisasi Perpajakan	,298	,077	,300	3,889	,000
	Pengawasan Perpajakan	,290	,098	,227	2,960	,004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

9. HASIL UJI SIMULTAN (*F TEST*)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1011,564	3	337,188	84,353	,000 ^b
	Residual	383,746	96	3,997		
	Total	1395,310	99			

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

b. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

10. HASIL UJI PARSIAL (T TEST)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,579	1,391		,416	,678
Kualitas Pelayanan Petugas Pajak	,495	,092	,434	5,399	,000
Sosialisasi Perpajakan	,298	,077	,300	3,889	,000
Pengawasan Perpajakan	,290	,098	,227	2,960	,004

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pajak UMKM

11. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,851 ^a	,725	,716	1,9993

a. Predictors: (Constant), Pengawasan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

